

VYSOKÁ ŠKOLA BÁŇSKÁ – TECHNICKÁ UNIVERZITA OSTRAVA
EKONOMICKÁ FAKULTA

KATEDRA MARKETINGU A OBCHODU

Měření spokojenosti obyvatel se službami a zázemím městského obvodu
Residents' Satisfaction Measurement with the Services and Facilities of City District

Student: Bc. Karin Bartusková

Vedoucí diplomové práce: Ing. Petr Baránek, Ph.D.

Ostrava 2019

Zadání diplomové práce

Student: **Bc. Karin Bartusková**

Studijní program: N6208 Ekonomika a management

Studijní obor: 6208T062 Marketing a obchod

Téma: **Měření spokojenosti obyvatel se službami a zázemím městského obvodu**
Residents' Satisfaction Measurement with the Services and Facilities of
City District

Jazyk vypracování: čeština

Zásady pro vypracování:

1. Úvod
 2. Charakteristika městského obvodu Ostrava - Poruba
 3. Teoretická východiska měření spokojenosti
 4. Metodika shromažďování dat
 5. Analýza spokojenosti obyvatel
 6. Návrhy a doporučení
 7. Závěr
- Seznam použité literatury
Seznam zkratk
Prohlášení o využití výsledků diplomové práce
Seznam příloh
Přílohy

Seznam doporučené odborné literatury:

- KARDES, R. F., L. M. CRONLEY and T. W. CLINE. *Consumer Behavior*. 2nd ed. Stamford: Cengage Learning, 2015. 576 p. ISBN 978-1-133-58767-5.
- OLIVER, Richard L. *Satisfaction: a Behavioral Perspective on the Consumer*. 2nd ed. London: Routledge, 2015. 519 p. ISBN 978-0-7656-1770-5.
- VAŠTÍKOVÁ, Miroslava. *Marketing služeb – efektivně a moderně*. Praha: Grada, 2014. 272 s. ISBN 978-80-247-5037-8.

Formální náležitosti a rozsah diplomové práce stanoví pokyny pro vypracování zveřejněné na webových stránkách fakulty.

Vedoucí diplomové práce: **Ing. Petr Baránek, Ph.D.**

Datum zadání: 23.11.2018

Datum odevzdání: 26.04.2019





doc. Ing. Vojtěch Spáčil, CSc.
vedoucí katedry

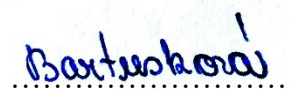


prof. Dr. Ing. Zdeněk Zmeškal
děkan fakulty

Místopřísežné prohlášení

„Prohlašuji, že jsem celou práci, včetně uvedených příloh, vypracovala samostatně za použití uvedených zdrojů.“

V Ostravě 26. 4. 2019



Bc. Karin Bartusková

Poděkování

Ráda bych vyjádřila poděkování svému vedoucímu diplomové práce ing. Petru Baránkovi, Ph.D. za odborné vedení, ochotný přístup, konzultace, cenné rady a připomínky, které mi věnoval při zpracování mé diplomové práce. Dále bych chtěla poděkovat starostce ing. Lucii Baránkové Vilamové Ph.D. za poskytnuté materiály a nápomoc při zpracování.

OBSAH

1	Úvod	6
2	Charakteristika městského obvodu Ostrava-Poruba	8
2.1	Historie městského obvodu	8
2.2	Současnost městského obvodu	9
2.3	Pamětihodnosti	9
2.4	Orgány samosprávy	11
2.5	Městské symboly	12
2.6	Strategický plán rozvoje fajnOVA Poruba	12
2.7	Charakteristika makroprostředí městského obvodu Ostrava-Poruba	15
2.7.1	Demografické prostředí	15
2.7.2	Ekonomické prostředí	16
2.7.3	Politicko-právní prostředí	17
2.7.4	Sociálně-kulturní prostředí	17
2.7.5	Přírodní prostředí	18
2.7.6	Technologické prostředí	18
2.8	Realizované výzkumy	19
2.8.1	Postoj k prodloužení tramvajové linky	19
2.8.2	Průzkum využití vnitrobloku	19
2.8.3	Výzkum veřejného mínění obyvatel Mob Poruba	20
3	Teoretická východiska měření spokojenosti	21
3.1	Spokojenost zákazníka	21
3.1.1	Spokojený zákazník	21
3.1.2	Modely spokojenosti	22
3.1.3	Měření spokojenosti zákazníků	22
3.1.4	Spokojenost s veřejnými službami	26
3.2	Marketing služeb	27

3.2.1	Klasifikace služeb	27
3.2.2	Vlastnosti služeb	28
3.2.3	Charakteristika veřejných služeb	29
3.3	Marketing měst a obcí	30
3.3.1	Vznik marketingu měst a obcí	30
3.3.2	Definice města a obce	30
3.3.3	Marketingový mix měst a obcí	31
4	Metodika shromažďování dat	36
4.1	Fáze přípravná	36
4.1.1	Problém a cíl výzkumu	36
4.1.2	Definování oblastí a stanovení hypotéz	36
4.1.3	Zdroje dat	37
4.1.4	Návrh typu výzkumu a metoda shromáždění dat	37
4.1.5	Tvorba dotazníku	38
4.1.6	Technika a výběr respondentů	38
4.1.7	Pilotáž	39
4.1.8	Harmonogram činností	39
4.2	Fáze realizační	40
4.2.1	Sběr dat	40
4.2.2	Skutečná velikost a struktura výběrového souboru	40
4.3	Metodika analýzy dat	43
4.3.1	Zpracování dat	43
4.3.2	Mechanismus přepočtu Likertovy škály na procenta	43
4.3.3	Metody statistické analýzy	44
5	Analýza spokojenosti obyvatel	45
5.1	Celková spokojenost s životem	45
5.2	Životní úroveň v městském obvodu Poruba	47

5.3	Návrhy občanů pro zlepšení života a celkové spokojenosti	48
5.4	Tvrzení o Porubě	51
5.5	Poziční mapa.....	52
5.6	Vedení a budova radnice	53
5.6.1	Práce úřadu	53
5.6.2	Budova radnice.....	55
5.6.3	Důležitost umístění.....	57
5.6.4	Souhlas s přesunem budovy	57
5.7	Dopravní obslužnost.....	58
5.7.1	Využívání MHD.....	58
5.7.2	Spokojenost s MHD	59
5.7.3	Parkovací místa	62
5.7.4	Pronájem v parkovacím domě.....	63
5.8	Budoucí investice	64
5.9	Vyhodnocení hypotéz	67
5.10	Srovnání s výzkumem 2017	68
5.10.1	Srovnání dílčích spokojeností	69
5.10.2	Souhlas s výstavbou tramvajové trati.....	69
6	Návrhy a doporučení	71
7	Závěr.....	74
	Seznam použité literatury.....	76
	Seznam zkratk	81

Prohlášení o využití výsledků diplomové práce

Seznam příloh

Přílohy

1 Úvod

Využití marketingových konceptů a postupů nachází v současné době čím dál větší uplatnění v oblasti veřejné správy. Rozhodnutí, návrhy a nápady, již nemusí vedení města dělat pouze na základě vlastního úsudku nebo kopírovat tyto nápady od vedení jiných měst, ale může využít právě těchto marketingových nástrojů pro jejich zjištění.

V marketingu měst a obcí se občan chápe jako zákazník, který vyžaduje neustálá zlepšení a určitý standart. Protože občan se považuje za zdroj příjmů do městského rozpočtu skrze daně a poplatky, a také se podílí na celkové image města a jeho rozvoji, měla by být jeho spokojenost pro dané město velkou prioritou. K takovéto spokojenosti je potřeba, aby město znalo očekávání nebo přání občanů, popřípadě co je možné udělat pro jejich spokojenost s životem a poskytovanými službami a také by mělo usilovat o územní rozvoj.

Městský obvod Ostrava Poruba, si je vědom, že implementace marketingu do strategie pro budoucí rozvoj je velmi důležitá. Radnice v minulosti uskutečnila několik marketingových průzkumů, které přinesly náhled na slabé a silné stránky aspektů spojených s kvalitou života ve městě. Proto, že se potřeby občanů vyvíjí a mění, vedení radnice přišlo s návrhem uskutečnit nový komplexní výzkum spokojenosti občanů. Tato nabídka spolupráce s vedením městského obvodu v Ostravě Porubě a také práce na reálném výzkumu, se pro mě stala velmi atraktivní, a byla mnou bez váhání přijata. Tématem této diplomové práce je tedy měření spokojenosti obyvatel se službami a zázemím městského obvodu Ostrava-Poruba.

Hlavním cílem práce je změřit celkovou spokojenost občanů s poskytovanými službami městského obvodu Ostrava-Poruba, a taky spokojenosti dílčí vzhledem k různým oblastem. Dílčím cílem výzkumu bude srovnání výsledných dat s daty z výzkumu veřejného mínění, který proběhl v roce 2017 pod taktovou Ostravské univerzity.

Práce je rozdělena do několika částí. V teoretické části, bude charakterizováno prostředí městského obvodu Ostrava-Poruba a následně budou rozebrána teoretická východiska měření spokojenosti obyvatel. V části aplikační je pak popsána metodika výzkumu. Data byla získána pomocí kvantitativního výzkumu, formou osobního a elektronického dotazování. Metodika byla následována analýzou a vyhodnocením jednotlivých otázek, hypotéz a srovnáním s již zmiňovaným výzkumem. Byly využity metody statistické analýzy, a to konkrétně korelace,

regresní analýza a jiné statistické testy. Na závěr práce budou stanoveny vhodné návrhy a doporučení pro zkvalitnění života v Porubě.

Výsledky této práce, budou následně předány vedení městského obvodu Ostrava Poruba a poslouží tak jako podklad pro zlepšení současného stavu, které povede ke zkvalitnění života a tím i k větší spokojenosti obyvatel. Výsledky tohoto výzkumu se také mohou stát vodítkem pro další rozvoj obvodu v oblastech, které občané považují za stěžejní.

2 Charakteristika městského obvodu Ostrava-Poruba

Cílem této kapitoly bude stručné a výstižné představení městského obvodu Ostrava-Poruba. Nejprve bude popsána historie a současný stav obvodu. Dále bude specifikována organizační struktura a strategický plán. Charakteristika makroprostředí obvodu bude rozebrána na konci kapitoly.

2.1 Historie městského obvodu

Poruba byla založena ve 13. století, avšak první písemně doložená zmínka pochází až z roku 1434. Název je odvozen od sloves kácení a rubání stromů a s tím i vznik porubů. Pro okolní vsi byla Obec Poruba v minulých staletích velmi významná a byly na ni závislé, neboť zde bylo panské sídlo, kostel, škola a dva vodní mlýny, a to ostatní vsi neměly. V historii se vystřídalo mnoho šlechtických rodů, které Porubu po dlouhá staletí vlastnily. Od roku 1659 byla Poruba připojena ke klimkovickému panství.

Téměř do počátku dvacátého století obývalo Porubu pouze několik stovek občanů, a to především rolníci, zahradníci a další živnostníci. V roce 1903 zde byla založena první továrna firmy Ignác Blažej, která vyráběla nábytek. Díky vlivu místního starosty obce a učitelstva byla 7. prosince roku 1906 naproti obecní škole založena dětská opatrovna (mateřská škola). První železniční dráha, která vedla ze Svinova do Vřesiny byla postavena v roce 1925, a umožňovala spojení s průmyslovým centrem města. V roce 1938 došlo k obsazení nacistickým vojskem a připojení k německému státu. Po těžkých bojích došlo k osvobození Rudou armádou 27.-29. dubna 1945.

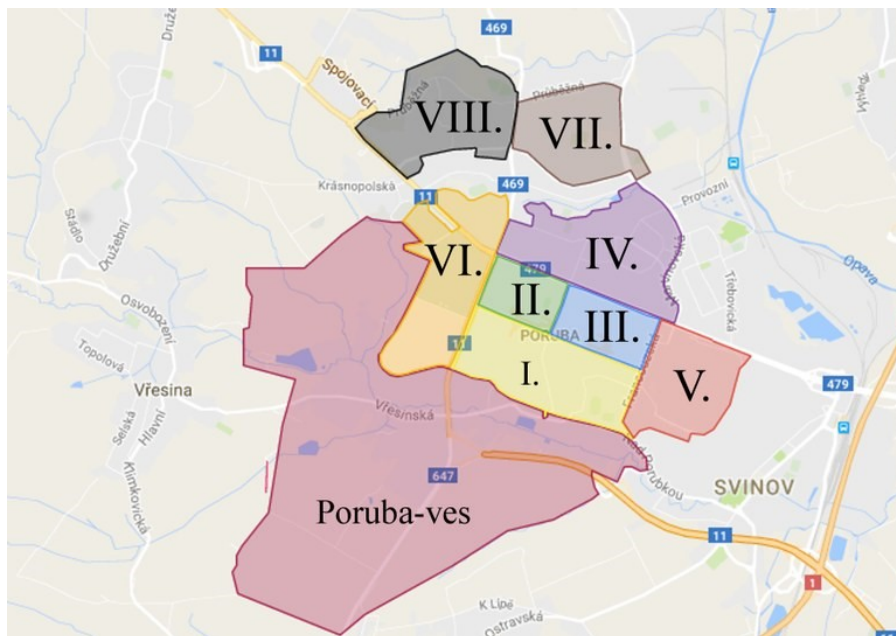
Nová etapa v životě Poruby nastala ukončením druhé světové války. Poté co byly odstraněny válečné škody bylo v roce 1951 rozhodnuto, že výstavba velkého městského celku bude provedena právě na katastrálním území obce Poruba. Stěžejní faktory pro toto rozhodnutí sehrála především výhodná poloha ale také příznivé klimatické podmínky. Demografický vývoj Poruby se proto během několika desítek let změnil z původní zemědělské obce na nové moderní město s kapacitou sedmdesát tisíc obyvatel. Jednotlivé stavební obvody vznikaly postupně a odráží se v nich architektura i celkové urbanistické řešení doby, ve které vznikaly. Součástí města Ostravy se Poruba stala v roce 1957 a městským obvodem pak v roce 1990 (Lexa, 2007; www.poruba.ostrava.cz).

2.2 Současnost městského obvodu

Poruba se rozkládá na severozápadní části města Ostravy a patří mezi 23 městských obvodů. Se svými téměř 70 tisíci obyvateli patří mezi druhý nejlidnatější obvod. Pro návštěvníky je Poruba atraktivní nejen pro své architektonické skvosty, mezi něž patří především vstupní brána nazývaná Oblouk, či soubor obytných domů Věžičky (**Příloha 1 Obr. 1.1**), ale především taky pro nespočet volnočasových atrakcí jako je největší letní koupaliště ve střední Evropě nebo moderní zimní stadion RT Torax Arena (**Příloha 1 Obr. 1.2 a 1.3**). Jak již bylo zmíněno, v Porubě není příliš velký průmysl, a proto je zde minimálně znečištěné ovzduší. Výrobní činnosti firem, které se přesto na průmysl soustřeďují se nachází v průmyslové zóně Areál nad Porubkou a Prologis Park Ostrava.

Poruba se skládá z osmi stavebních obvodů a Poruby-vsi, kterou tvoří původní část obce. Obvody vznikaly postupně s tím, jak se Poruba rozrůstala, a proto nezastávají žádnou administrativní funkci. Mapa jednotlivých obvodů je znázorněna na obrázku č. 2.1 (www.mistopisy.cz; www.poruba.ostrava.cz).

Obr. 2.1 Porubské stavební obvody



Zdroj: www.Poruba.ostrava.cz

2.3 Pamětihodnosti

Mezi nejstarší dochované památky v Porubě patří jednoznačně **kostel svatého Mikuláše**, jehož zmínky se datují již od 15. století. Kostel sloužil nejen obyvatelům Poruby,

ale také okolním obcím Vřesina, Svinov a Třebovice. Někdejší znak obce měl ve znaku právě Sv. Mikuláše s berlou, patrona zdejšího kostela. Římskokatolický kostel byl vystavěn v barokním stylu a má 35 metrů na délku a 11 metrů na šířku. Součástí kostela je 47 metrů vysoká věž se zvonící, která přibyla v roce 1808. Kostel v podobě, v jaké ho můžeme vidět dnes, se z něj stal po stavebních úpravách v letech 1788–1793. Poslední rekonstrukce proběhla v letech 2008-2010, při které došlo k výměně oltáře, ambony, kostelních lavic a také úpravě svatostánku viz **Příloha 1 Obr. 1.4** (www.hrady.cz; www.fporuba.cz).

První porubský stavební obvod byl postaven v 50. letech 20. století ve stylu **socialistického realismu, tzv. Sorela (Příloha 1 Obr. 1.4)**. Tento styl klade důraz především na symetrii a dekorativnost. Typickými stavbami v tomto stylu jsou budovy na Hlavní třídě, Oblouk a Věžičky. V roce 1951 se začalo s výstavbou projektu Nová Ostrava. I. porubský obvod byl dokončen roku 1955 a začalo se s výstavbou II. obvodu. Konečnou podobu však nové plánované obří město nedostalo, neboť Sorela upřednostňovala monumentální pojetí na úkor ekonomického hlediska. Tento urbanistický celek, který byl vystavěn ve stylu socialistického realismu, byl v roce 2003 vyhlášen jako památková zóna. Kvůli havarijnímu stavu vozovek, chodníků a zastaralé infrastruktury v roce 2007 zahájila porubská radnice komplexní rekonstrukci části I. porubského obvodu. Během čtyř let prošly značnou proměnou, která rovněž splnila náročné požadavky památkářů, ulice Alšova, Budovatelská, Čs. exilu, Urxova a část ulice M. Kopeckého (www.poruba.ostrava.cz; www.regiony.rozhlas.cz).

Porubský zámek vystavěný okolo roku 1573 patří mezi další pamětihodnosti Poruby. Byl vystavěn v renesančním stylu a sloužil především jako sídlo rodu Markvartoviců. V průběhu druhé světové války byl zámek bombardováním velmi poničen. V roce 1989 hrozilo zřícení zámku, a proto byl vydán demoliční příkaz. Na místě, kde dnes stojí budova kolonády, bylo demolicí v tomtéž roce srovnáno do základů pravé křídlo. Následující rok bohužel rozsáhlý požár zničil i druhé křídlo. V roce 1991 započaly opravy pod taktovkou současného majitele Statise Prusalise, který téměř zničený zámek opravil roku 1993. Zámek se řadí mezi druhou nejstarší budovu v Ostravě a je registrovaná jako státní kulturní památka. V současné době se v zámku nachází řecká restaurace s možností ubytování, viz **Příloha 1 Obr. 1.5** (www.zamek-poruba.cz).

Mezi další pamětihodnost typickou pro Porubu patří v neposlední řadě **Oblouk – symbol Poruby**. Jedná se o multifunkční budovu, která je umístěná v nejstarší části zástavby sídliště. Jedná se o jednu ze staveb již výše zmiňovaného socialistického realismu 50. let a zároveň měl Oblouk představovat velkolepou bránu do nového, dělnického města. Jeho výstavba započala v červnu roku 1952 a stavební práce probíhaly po následující 2 roky. K dokončení komplexu došlo v prosinci roku 1954, kdy se zde nastěhovali první nájemníci. Za kulturní památku byl prohlášen 27. března 2008 na základě rozhodnutí Ministerstva kultury ČR. V současnosti, však Oblouk působí zchátralým dojmem, a proto má městský obvod Poruba zájem jednat se společností Residomo, která městský obvod oslovila s nabídkou prodeje bytů a spoluvlastnického podílu, který v Oblouku vlastní. Zastupitelé jednoznačně projevíli zájem na tom, že by Poruba měla jednat a pokusit se byty získat. Potíží jsou však majetkové vztahy v Oblouku, neboť stavbu tvoří tři domy (www.poruba.ostrava.cz).

2.4 Orgány samosprávy

V roce 2018 se konaly komunální volby, při kterých 15. listopadu zvolilo zastupitelstvo na svém ustavujícím zasedání starostou Libora Folwarczného a další čtyři místostarosty. Ovšem na zasedání 23. ledna zastupitelstvo na svém zasedání zvolilo novou starostku Lucii Baránkovou Vilamovou. Původní starosta se vzdal funkce z osobních důvodů.

Orgány samosprávy se skládají z rady, zastupitelstva, komise a výborů.

Rada městského obvodu Poruba se skládá z 11 členů, kterými jsou starostka, místostarostové a další členové zastupitelstva. Rada je výkonným orgánem v oblasti samostatné působnosti a zodpovídá se zastupitelstvu. Schůze rady jsou neveřejné a však k jednání může přizvat členy zastupitelstva městského obvodu či jiné osoby. Schází se dle potřeby.

Komise rady jsou iniciativní a poradní orgány, které se zodpovídají ze své činnosti radě městského obvodu. Rada městského obvodu Poruba vykonává tyto funkce:

- jmenuje předsedy a členy komisí,
- je oprávněna stanovit náplň činnosti komisí, ukládat jim úkoly, projednávat stanoviska a náměty komisí.

Zastupitelstvo městského obvodu Poruba má 45 členů, a vzešlo z komunálních voleb v říjnu 2018. Zastupitelstvo zasedá dle potřeby, nejméně však 1x za tři měsíce.

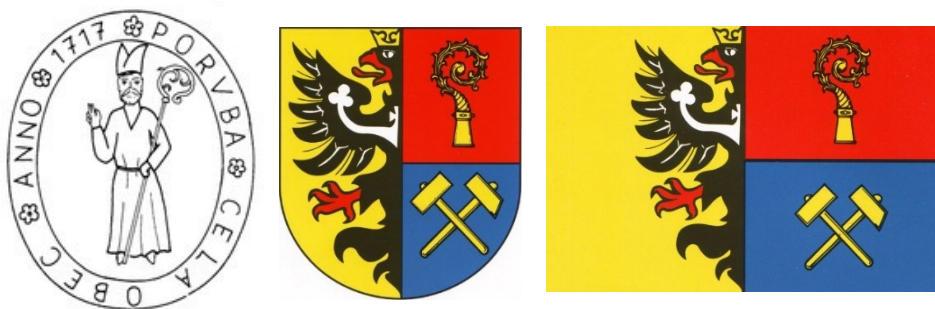
Mezi úpravy jednacího řádu Zastupitelstva městského obvodu Poruba patří příprava, svolání, průběh jednání, usnášení a kontrolu plnění usnesení zastupitelstva.

Podle § 117 Zákona č. 128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení), ve znění pozdějších předpisů, může zastupitelstvo městského obvodu zřizovat **výbory** jako své iniciativní a kontrolní orgány. Výbory plní úkoly, kterými je pověřil zastupitelstvo. Ze své činnosti odpovídají zastupitelstvu (www.poruba.ostrava.cz).

2.5 Městské symboly

Od počátku 18. století využívala Poruba jako své pečetní znamení postavu sv. Mikuláše, patrona zdejšího kostela. Při návrhu současného heraldického znaku, pak byl částečně využit prvek z původní pečetě, a to hlavice biskupské berly sv. Mikuláše. Jak na praporu, tak i na znaku se odráží umístění Poruby na historickém území bývalého rakouského Slezska, což symbolizuje slezská orlice. Dalším prvkem jsou pak zkřížená hornická kladívka, která představují vztah Poruby k hornickému povolání. Znak a prapor Poruba užívá od roku 1993 a byly jejich autorem je Vratislav Varmuža (www.poruba.ostrava.cz).

Obr. 2.3: Pečetní znamení a současný znak s praporem



Zdroj: www.poruba.ostrava.cz

2.6 Strategický plán rozvoje fajnOVA Poruba

Poruba vytvořila svůj strategický plán, na kterém se podíleli občané, zástupci odborné veřejnosti, místní školy, podniky, instituce, neziskové organizace, úřady, zastupitelé a v neposlední řadě řídicí skupina, kterou tvoří např. vedení obvodu, primátor Ostravy nebo rektor VŠB-TUO. Zejména pak názory a mínění veřejnosti považuje Poruba

za důležité, protože právě obyvatelé vědí, co v obvodu postrádají nebo na co jsou naopak pyšní a mělo by se podporovat a rozvíjet. Tento plán rozvoje nese název fajnOVA Poruba a jedná se o dokument, který ukazuje cestu, kterou by se Poruba měla ubírat v letech 2018–2023 s výhledem až do roku 2030 (Interní dokumenty 2017; www.poruba.ostrava.cz).

Vize pro Porubu 2030 má několik podob (www.fajnovaporuba.cz):

Poruba je místem, ve kterém se těšíte znovu probudit, protože...

... se tady cítíte být doma,
... vibruje pozitivní energií,
... vytváří prostor pro nápaditost a seberealizaci,
... je domovem osobitých lidí,
... je městem stromů,
... myslí na dnešek i zítřek,
... tvoří dějiny,
... je silným článkem silného regionu,
... je fajnOVA.

Priority a cíle porubského strategického plánu neřeší jen jedno téma, protože projekty nabízí komplexní řešení daného místa. Za realizaci a financování těchto projektů nezodpovídá jen městský obvod Poruba, ale podílejí se na něm také partneři, jako je statutární město Ostrava, Moravskoslezský kraj a další. Tyto priority a cíle lze shrnout do pěti bodů (Interní dokumenty 2017; www.fajnovaporuba.cz):

Priorita 1: Efektivní řízení

Jedná se především o optimalizaci procesů napříč celou organizací a městem, způsob práce a správy dat, zapojení aktérů do plánování a řízení města a v neposlední řadě zlepšení služeb ve vztahu k obyvatelům. Strategickým cílem je vysoká kvalita služeb, komunikace a spolupráce úřadu s občany,

Cílem je naplnit při řízení a správě činností městského obvodu směrem k obyvatelům Poruby principy strategického řízení, zajistit efektivitu, účinnost a hospodárnost řešení mj. díky využívání digitálních technologií, podporovat rozvoj lidských zdrojů a zefektivnit procesy na úřadě. Důraz je kladen na uplatňování principů zapojování veřejnosti a partnerů do rozhodování o rozvojových aktivitách a také do jejich realizace.

Mezi příklady projektů patří například spolupráce s FNO, VŠB-TUO, RESIDOMO, revize statusu města, eGovernment na úřad aj.

Priorita 2: Prostor pro lidi

Kvalita veřejných prostranství a také kvalita bydlení určuje pocit z prostoru ve městě. Strategickým cílem je vytvořit kvalitní a příjemný veřejný prostor a bydlení. Poruba se bude snažit o naplňování 12 kritérií kvality městského prostoru, podle architekta Jana Gehla, který tyto kritéria definoval a rozdělil je do 3 hlavních oblastí: lákavé podmínky k trávení času venku, příjemný prostor pro smysly a prevence před nepříjemnostmi.

Zde patří například projekty vytvářející prostor, kde se lidé rádi sdružují a cítí se dobře, výstavba Komunitního domu pro seniory, revitalizace vnitrobloků a veřejných prostor, eliminace bariér a černých děr – využití Zelené Porubě se specifitějším zadáním, nabídka kvalitního bydlení pro různé cílové skupiny.

Priorita 3: Aktivní život

Aktivní obyvatelé jsou pro prosperující město velmi důležití. V tomto smyslu nebereme pouze ekonomicky aktivní obyvatelstvo, ale obyvatelé, kteří jakýmkoliv způsobem aktivně přispívají k rozvoji místa, kde žijí. Strategický cíl je posilování spolupráce s organizacemi, spolky, podnikateli a s občany, aby se mohli aktivně podílet na dění a rozhodování ve své obci.

Mezi priority patří podpora komunitních a volnočasových aktivit, zvýšení počtu obyvatel, kteří se podílejí na aktivním životě v Porubě v oblastech souvisejících se školstvím a vzděláváním, přenos poznatků vysokých škol do práce, rozvoj talentů aj.

Příklady projektů jsou rekonstrukce sportovišť škol a sportovního areálu Poruba, výstavba Komunitního centra Všichni spolu nebo pravidelné pořádání kulturních a sportovních akcí.

Priorita 4: Kvalitní zeleň

Mezi základní globální trendy, které mají prokazatelný vliv na kvalitu života patří snižování emisí CO₂, snižování energetické náročnosti budov či využívání obnovitelných zdrojů patří. Přiblížit město přírodě a zlepšování životního prostředí je hlavní strategický cíl.

Mezi další cíle patří šetrnější zacházení se zdroji, systematická práce se zelení ve městě v souladu s principy adaptace na změny klimatu nebo akční plán pro udržitelnou energii a klima.

Mezi realizované projekty patří revitalizace Pustkoveckého údolí, Zámeckého parku, náměstí Družby a vytvoření místa pro relaxaci v Porubském lese a Myslivně.

Priorita 5: Čistá doprava

Hlavní výzvou v oblasti mobility je zajistit komfort, flexibilitu a rychlost, které individuální automobilová doprava nabízí, aby nedocházelo k ničivým vlivům na kvalitu života obyvatel. Strategický cíl je zvýšit podíl využívání udržitelných forem dopravy obyvatel, dále pak zvýšení efektivity přepravy osob a zboží, současně se snížením znečištění, emisí skleníkových plynů a spotřeby energie.

Mezi opatření a aktivity patří revitalizace komunikací, zklidňování dopravy, motivace k využívání veřejné dopravy, kol či chůze jako náhrady za neúměrně krátké a zbytečné cesty autem. Dále pak rozvoj sítí pro individuální automobilovou dopravu, rozvoj cyklostezek a cyklokomunikací, řešení bezbariérovosti, značení tras.

Mezi projekty pak patří rekonstrukce zastávek s chytrými prvky, dokončení prodloužení Rudné, vybudování Severního spoje – přivaděče na dálnici či projekt Poruba na kole/čkách (Interní dokumenty 2017; www.poruba.ostava.cz; www.fajnova.cz; www.fajnovaporuba.cz).

2.7 Charakteristika makroprostředí městského obvodu Ostrava-Poruba

V této kapitole budou popsány jednotlivé prostředí městského obvodu Ostrava – Poruba. Patří zde prostředí demografické, ekonomické, politicko-právní, sociálně-kulturní, přírodní a technologické.

2.7.1 Demografické prostředí

V Porubě žije k datu 1. 1. 2019 63 627 obyvatel s trvalým pobytem a 1 627 cizinců. Údaje o počtu obyvatel jednotlivých obvodů jsou znázorněny v kapitole č. 4 Metodika sběru dat. Jednotlivé rozložení mužů a žen je znázorněno v tabulce č. 2.1 (www.mistopisy.cz; www.czso.cz).

Tab. 2.1: Počet obyvatel k 1.1.2019 dle pohlaví a věku

Muži (do 15.let)	Muži (nad 15.let)	Ženy (do 15.let)	Ženy (nad 15.let)	Celkem
4 200	25 697	3 935	29 795	63 627

Zdroj: www.mistopisy.cz

Vývoj počtu obyvatel za posledních sedm let od roku 2013 do roku 2019 znázorňuje tabulka č. 2.1, která je uvedena v **Příloze č.2**. Z grafu je patrné, že počet obyvatel rok od roku ubývá a má nepříznivý klesající trend. Od loňského roku je to úbytek o 758 obyvatel. Tempo úbytku obyvatel je průměrně o 600 obyvatel za rok. Svůj podíl na úbytku obyvatel v obci má především nižší porodnost než úmrtnost, což je typickým rysem současné populace celé české republiky (Interní dokumenty 2017; www.mpsv.cz).

Zároveň s tím má obvod v rámci Ostravy, nejvyšší podíl obyvatel ve věku nad 65 let. Tento trend má negativní dopad na ekonomiku obvodu (snížení kupní síly obyvatel, zvýšení obecních výdajů na sociální služby). V roce 2005 činil podíl osob v poproduktivním věku necelých 18 % obyvatel Poruby, v roce 2010 se zvýšil na téměř 22 % a v lednu roku 2018 činil už 25 % obyvatel. Počty narozených dětí v jednotlivých letech vykazují odchylky, nejvíce dětí se narodilo v roce 2007, nejméně pak v roce 2002. V roce 2016 se narodilo 630 dětí. Porodnost má stoupající tendenci. Výrazný vliv na počet osob pohybujících se v obvodu mají významní zaměstnavatelé a instituce v Porubě. Mezi ně patří Vysoká škola báňská – Technická univerzita Ostrava a Fakultní nemocnice Ostrava (Interní dokumenty 2017).

2.7.2 Ekonomické prostředí

Z posledního sčítání lidí domů a bytů vyplývá, že Poruba má velmi silnou orientaci na sektor služeb, a to zejména díky přítomným výzkumným a vývojovým centrům Fakultní nemocnice Ostrava a Vysoké školy báňské – Technické univerzity Ostrava. Tyto dvě instituce jsou zároveň dvěma největšími zaměstnavateli v Porubě. Dále se zde nachází také významné Moravskoslezské inovační centrum Ostrava a Ústav geoniky Akademie věd ČR. Podle odvětví ekonomické činnosti, je nejvíce osob zaměstnáno v průmyslu 21,5 %, což je zapříčiněno dvěma významnými průmyslovými areály, a to Areál na Porubkou a Prologis Park Ostrava. V obchodu a službách je pak zaměstnáno 10,4 %. Třetí nejvyšší je podíl osob pracujících ve vzdělávání 8,2 % (Interní dokumenty obvodu; www.czso.cz.).

Z údajů dostupných k datu 31.3.2019 je počet uchazečů o zaměstnání v Porubě 2 155 a podíl nezaměstnaných osob 4,8 %. Poruba je tak na 8. místě s největší nezaměstnaností ze všech 23 městských obvodů. Podíl nezaměstnaných osob v okrese Ostrava podle jednotlivých obcí a městských obvodů k datu 31.3.2018 je znázorněn na obrázku č. 2.1 v příloze č. 2 (www.mpsv.cz).

2.7.3 Politicko-právní prostředí

Rámec pravomocí, kterým se městský obvod při své působnosti musí řídit je vytyčen zákony, vyhláškami a předpisy. Základní právní norma právního systému České republiky, která upravuje uzemní samosprávu, je zakotvena v Ústavě České republiky v hlavě VII (zákon č. 1/1993 Sb.).

Městský obvod vykonává své funkce dle zákona č. 128/2000 Sb., Zákon o obcích, ve znění pozdějších předpisů. Mezi další právní předpisy, kterými se musí řídit, je zákon č. 500/2004 Sb., Správní řád, zákon č. 491/2001 Sb., o volbách do zastupitelstva obcí a o změně některých zákonů, zákon č. 89/2012 Sb., Nový občanský zákoník, zákon č. 256/1992 Sb. o ochraně osobních údajů, aj.

2.7.4 Sociálně-kulturní prostředí

V Porubě se nachází dostatečná síť fungujících veřejných i soukromých škol, mezi nimiž jsou také školy pro děti se speciálními vzdělávacími potřebami. Město je zřizovatelem 12 základních škol, do nichž dochází více než pět tisíc dětí. Co se týče středních škol tak se v Porubě nachází pět gymnázií, čtyři odborné střední školy a jedna obchodní akademie. Nachází se zde také kampus největší univerzity v Ostravě VŠB-TUO, na které studuje tisíce studentů nejen z České republiky.

V Porubě se nachází celkem 23 památek, které jsou zapsány na ústředním seznamu kulturních památek ČR. Mezi tyto památky patří úseky Hlavní třídy, Oblouk, Zámek Poruba aj. Kromě těchto kulturních památek můžeme ve městě nalézt městskou památkovou zónu.

V obvodu je nespočet zařízení pro využití volného času (knihovny, galerie, centra volného času, domy dětí a mládeže, obchodní domy aj.). Lidem jsou k dispozici moderní sportoviště jako krytý bazén, zimní stadion a také největší umělé koupaliště ve střední Evropě, které se v létě stává lákadlem tisíce návštěvníků široké veřejnosti.

Každým rokem je ve městě pořádáno bezpočet kulturních akcí, jako je např. Folklor bez hranic, rozsvěcování vánočního stromu, letní kino či mezinárodní festival cirkusu a pouličního divadla.

Poruba žije nejen kulturou ale také sportem. Mezi významné sportovní akce pak patří závod horských kol Porubajk MTB Marathon, a také je Poruba jediným místem v ČR, která pořádá závody světového poháru v in-line bruslení. Pořádá se zde však také večerní veřejné bruslení (Interní dokumenty 2017).

2.7.5 Přírodní prostředí

Mob Poruba se rozkládá na území Ostravské pánve s celkovou rozlohou 1317 hektarů. Z klimatického hlediska se jedná o mírně teplou oblast, ovlivněnou klimatem polských rovin. Poruba je zasazeno do krajiny což tvoří její přidanou hodnotu. Protéká zde říčka Porubka, která se řadí mezi významné menší toky. Nachází se zde také několik rybníků, každý jiného charakteru a určení.

Díky západním větrům je Poruba ochráněna před emisemi průmyslových zdrojů umístěných východně od ní v Mariánských Horách, Vítkovicích a Kunčičkách. Lokální topeniště a automobilová doprava je považována za největší znečišťovatele ovzduší. Přesto si ale Poruba v rámci SMO udržuje image čistého obvodu s kvalitním životním prostředím.

Co se týče dopravní infrastruktury, ta je nejvíce ovlivněna polohou směrem na Opavu. Mob Poruba rovněž usiluje o dokončení prodloužené Rudné, které je zapracováno do strategického plánu Ostravy. Zastávka Poruba vozovna je třetím nejvytíženějším dopravním uzlem MHD v Ostravě. V Porubě je rovněž velmi vysoká dopravní obslužnost, všechna místa se totiž nacházejí do 10 minut od zastávky MHD. Velkým problémem je však v Porubě parkovací stání, kterého je nedostatek. Radnice se bude do budoucna snažit vyřešit tento problém výstavbou podzemních parkovišť či parkovacích domů. Otázkou však zůstává, kolik budou lidé ochotni zaplatit za jedno parkovací stání (Interní dokumenty, 2017).

2.7.6 Technologické prostředí

Městský obvod Poruba využívá webové stránky pro komunikaci se svými občany, a to především hlavní stránky Poruby, kde zveřejňuje všechny potřebné informace, jako je úřední deska, pořádané a plánované akce, či různé výroční zprávy a jednání. Používá ale taky například

speciálně vytvořené stránky www.fajnovaporuba.cz, které odpovídají strategickému plánu obvodu. Obec samozřejmě komunikuje také skrze sociální sítě, a to přes facebookový profil.

Samozřejmostí je také český podací ověřovací informační národní terminál neboli CzechPoint, který slouží jako asistované místo výkonu veřejné správy, umožňující komunikaci se státem prostřednictvím jednoho místa. Do budoucna je rovněž v plánu zavedení tzv. eGovernment, a to zejména pak systematická správa majetku obvodu jako jsou např. opravy komunikací, dětských hřišť, zeleně, zastávek MHD aj. (Interní dokumenty, 2017).

2.8 Realizované výzkumy

V Porubě bylo v minulý letech realizováno několik výzkumů, které byly podobné buď svým celkovým charakterem či pouze jeho dílčí částí. Zmíněny budou tři, které byly vedením radnice poskytnuty.

2.8.1 Postoj k prodloužení tramvajové linky

Jedná se o výzkum, který byl realizován na podzim roku 2018 pomocí osobního dotazování. Dotazníkem byl zjišťován především souhlas s výstavou tramvajové linky na 7. a 8. porubský obvod ale také kvalita života ve městě a dopravní chování.

S prodloužením souhlasila polovina respondentů, třetina byla proti, zbytek občanů váhalo. Mezi hlavní důvody pro patří lepší dostupnost, rychlost dopravy ale také celkové ulehčení dopravě. Na druhou stranu názory proti výstavbě byly především velké náklady, hluk, a názor, že stačí pouze posílit autobusové spoje (www.fajnova.cz).

2.8.2 Průzkum využití vnitrobloku

Tento výzkum probíhal na podzim roku 2018 na základě žádosti občana, který vnímá tuto oblast jako problémovou. Cílem bylo zjistit názory a postoje obyvatel na využívání vnitrobloku mezi ulicemi Alšova a Komenského. Dotazník byl určen především pro občany, kteří žijí přímo ve vnitrobloku či jeho blízkém okolí. Otázky byly zaměřeny především na čas strávený v prostoru, způsob, jakým jej lidé využívají, informace o tom, čeho si lidé cení, co vnímají jako problémové i jaká zlepšení navrhuji. Z výsledku výzkumu vyšlo, že jako nejvíce problémové zde občané vnímají hluk, poházené odpadky a používání alkoholu a omamných látek (Interní dokumenty, 2018).

2.8.3 Výzkum veřejného mínění obyvatel Mob Poruba

Na jaře roku 2017 proběhl výzkum veřejného mínění, který zaštiťovala Ostravská univerzita, konkrétně fakulta sociálních studií. Cílem výzkumu bylo zjistit názory občanů žijících v Porubě se zaměřením na zjištění míry jejich informovanosti o dění v městském obvodu, stejně jako názory veřejnosti na plánované opravy a investice. Výzkum byl zpracován podle jednorozměrných a vícerozměrných statistických metod. Jako hlavní nedostatek tohoto výzkumu je nesourodost otázek, a to především v použitých škálách. Například je použita škála šestibodová ale také pětibodová. Ve výzkumu jsou sice použity zajímavé a vhodné otázky přinášející respondentovu spokojenost, ovšem zcela chybí přepočet škál na celkovou průměrnou spokojenost a interpretace výsledků je tristní. V porovnání s množstvím použitých otázek v dotazníku, je závěrečná zpráva příliš dlouhá a přináší mnoho nepřehledných a zbytečných tabulek, které by bylo lepší vyjádřit jednoduchými grafy a doprovodit srozumitelnou interpretací. Na závěr analytické části pak budou vybrané otázky z tohoto výzkumu porovnány s výzkumem realizovaným v rámci této diplomové práce (Interní dokumenty, 2017).

3 Teoretická východiska měření spokojenosti

Tato část diplomové práce bude věnována teoretickým východiskům měření spokojenosti zákazníků. Pro pochopení podstaty diplomové práce, je nezbytné znát význam služeb, městského marketingu ale především pochopit spokojenost zákazníka a její měření.

3.1 Spokojenost zákazníka

Podle Kozla (2006) lze spokojenost definovat jako subjektivní pocit, který má člověk při naplnění svých potřeb a přání.

Cílem každého výrobce a podnikatele je spokojený a věrný zákazník. Pro podniky, které chtějí zvyšovat svou konkurenceschopnost, nadále se rozvíjet ale také chtějí navýšit svou hodnotu pro zákazníka společně s vylepšenou výkoností podniku by sledování spokojenosti zákazníků mělo být nezbytnou součástí. Pro navýšení hodnoty pro zákazníka, je důležité spokojenost měřit, řídit, ale především pochopit. Pochopení toho, co dělá naše zákazníky spokojené je klíčem ke zvyšování této spokojenosti (Hague, 2003; Glowa, 2014).

Spokojenost zákazníka je závislá především na přínosu, který mu produkt v porovnání s jeho očekáváním přináší. Pokud produkt svá očekávání splňuje, zákazník je spokojen ale pokud přínos očekávání nedosáhne, zákazník je naopak nespokojen. Nastavení hladiny očekávání je proto pro marketéry velmi obtížné, neboť pokud je očekávání nastaveno příliš nízko, nakupující sice uspokojí, ale mnoho jich nepřilákají. V opačném případě, pokud je očekávání nastaveno příliš vysoko, kupující budou snadno zklamáni (Kotler, 2007).

3.1.1 Spokojený zákazník

Samotná spokojenost je velmi subjektivním pojem a proto je třeba brát v potaz, k čemu zákazník svoji spokojenost poměřuje. Vnitřní kritéria každého jedince jsou pak jedinečným mixem jak emocionálních, tak i racionálních úvah. Lidé svou spokojenost nejčastěji poměřují dle následujících kritérií (Nový, Petzold, 2006):

- **ve vztahu k vlastním očekáváním, která jsou se službou spojena** – zákazník má často více či méně utvořenou představu o tom, jak by měl výrobek vypadat a jak mu bude zprostředkován,

- **ve vztahu k předchozím zkušenostem** – většina zákazníků již má z minulosti konkrétní zkušenost se službou, která ovlivní jeho další nákupní chování. V případě spokojenosti se zákazník vrátí v opačném případě se bude výrobku či službě vyhýbat,
- **ve vztahu k ceně** – jedná se o jeden z nejdůležitějších faktorů, který ovlivňuje spokojenost. Obecně lze tvrdit, že pravděpodobnost kvalitnějšího výrobku roste s cenou,
- **ve vztahu k objektivním a všeobecně uznávaným normám, standardům či předpisům** – jednoduše řečeno zákazník očekává to, co je pro něj a jeho okolí obvyklé a zřejmé,
- **ve vztahu k uspokojení momentálních, krátkodobých či dlouhodobých potřeb** – v případě nedostatku, vzniká člověku potřeba kterou je třeba uspokojit a jednou z možností je nákup zboží, nebo služby,
- **ve vztahu k určitému problému, zda nabídne jeho řešení** – pokud poskytnutá služba vyřeší či dokonce odstraní problém, spokojenost zákazníka vzroste,
- **ve vztahu k druhým lidem** – výrobek či služba může ovlivňovat vztahy k dalším lidem. Proto by měli prodejci zjistit, zda je rozhodnutí pro koupi závislé pouze na zákazníkovi či třeba vzít v potaz přání dalších osob.

3.1.2 Modely spokojenosti

Jelikož je spokojenost zákazníka dynamickým procesem, který se neustále v čase vyvíjí a podléhá změnám, jedním z nejdůležitějších předpokladů pro úspěch ve vztahu k zákazníkovi je pravidelná kontrola a měření této spokojenosti. V praxi je zákazník většinou nejspokojenější v okamžiku nákupu. Ovšem i po fázi nákupu je důležité se o něj starat, neboť o něj může začít usilovat konkurence a firma může přijít i o dlouhodobé zákazníky. Výzkum spokojenosti a plnění jeho přání je klíčový faktor pro úspěch firmy (Nový, Petzold, 2006).

Pro měření spokojenosti zákazníka se využívá mnoho modelů a metod. Jedny z nejznámějších jsou model KANO a evropský model spokojenosti. Oba dva modely jsou podrobně popsány v **Příloze č. 3**.

3.1.3 Měření spokojenosti zákazníků

Aby mohly společnosti dobře sledovat spokojenost i nespokojenost zákazníka, využívají pro to různé metody. Kotler (2007) uvádí hlavní metody.

- 1) **Systém přání a stížností** – umožňuje zákazníkům sdělovat jejich přání a stížnosti prostřednictvím schránek, formulářů, zákaznických linek atp. Takto získané informace se stávají pro společnost cenným zdrojem informací, protože poskytují podněty pro zvýšení spokojenosti zákazníků (Kotler, 2007).
- 2) **Průzkumy spokojenosti zákazníků** – jsou prováděny především skrze dotazníkové šetření proto to, aby organizace zjišťovala spokojenost svých zákazníků. Dotazování může probíhat osobně, písemně, telefonicky nebo prostřednictvím internetu (Kotler, 2007).

Základním nástrojem je dotazník a při jeho tvorbě je třeba dbát na jeho správné sestavení. Špatně sestavený dotazník může negativně ovlivnit informace, které chce společnost získat a výsledky tak díky tomu nemusí odpovídat potřebám a cílům výzkumu. (Foret, Stávková, 2003).

Při sestavování dotazníku týkajícího se výzkumu spokojenosti Je důležité vyhodnotit výkonnost společnosti s ohledem na různé oblasti její činnosti, tj. servis, dodávka apod. Obecná otázka spokojenosti výzkumníkovi příliš neřekne, neboť obecná míra spokojenosti je důsledkem spokojenosti zákazníků z jednotlivých oblastí poskytovaných služeb. Obecná otázka „jak jste spokojeni...“nebude moc říkat, i když to bude užitečné při další analýze typu podnikání, místa provozu, počtu pracovníků aj. Pohled na tyto informace umožní společnosti nejen zjistit, která oblast je lepší nebo horší, ale bude také užitečná při vytváření agregovaných indexů a výpočtu celkové spokojenosti. To je více smysluplné než samostatná otázka obecné spokojenosti (Ilieska, 2016).

Častým nástrojem používaným v dotazníkovém šetření jsou škály, které slouží k vyjádření a měření respondentových názorů, mínění, postojů, motivů, vztahů znalostí atd. Jejich hlavní charakteristikou je převádění neměřitelných znaků na měřitelné. Takto zaznamenané odpovědi pak lze snadno kvantifikovat a analyzovat (Tahal, 2017).

Vyjádření názorů či postoje bývá často pro respondenta obtížné. Prostřednictvím škál mu dáváme možnost pohybovat se pouze v měřitelných intervalech na dané stupnici.

Někdy se mohou škály kombinovat se slovy, čísly nebo grafickými prvky (Kozel et al., 2011)

Škály můžeme rozdělit na dva typy:

- číselné,
- slovní (Tahal, 2017).

Číselná škála

Respondentovi je při použití této škály pro vyjádření míry souhlasu s určitým výrokiem nabídnuta číselná stupnice. Nejčastějším typem je pětistupňová škála (1-5) nebo sedmistupňová škála (1-7). Škály by měly mít lichý počet stupňů, aby mohl respondent vybrat i prostřední hodnotu. Její výhodou je, že respondenta nezatěžuje dlouhým čtením variant odpovědí. Na druhou stranou svou jednoduchostí může respondenta svádět k mechanickým odpovědím, aniž by se nad odpovědí zamyslel (Tahal, 2017).

Slovní škála

Pro vyjádření míry souhlasu je respondentovi nabídnuto několik slovních možností. Na jedné straně je možnost „rozhodně nesouhlasím“ a na straně druhé „rozhodně souhlasím“. Hlavní výhodou této škály je, že ji můžeme lépe přizpůsobit konkrétním požadavkům např. „rozhodně souhlasím“ můžeme zaměnit za „velmi se líbí“, „jsem naprosto spokojen“ apod. Oproti škálám číselným mají tyto škály čtyři stupně. Prostřední hodnota se většinou nenabízí, protože respondenti často tuto možnost volí jako nejjednodušší variantu (Tahal, 2017).

Další škály běžně užívané při marketingovém výzkumu jsou Likertova škála, Sémantický diferenciál či Stapelova škála.

- **Likertova škála**, která vyzývá respondenta pro vyjádření míry souhlasu či nesouhlasu na symetrické škále pro každé nabízené tvrzení, je vhodná pro jednoduchá a prostá tvrzení.
- **Sémantický diferenciál**, je speciální formou škály, při které se pokládá jedna rámcová otázka. V řádcích jsou pak nabídnuty protiklady většinou formou přídavných jmen, mezi kterými je v každém z řádků znázorněna číselná škála. Úkolem respondenta je poté vyznačit na škále, na kterou stranu a v jaké míře se

nabídnutým protikladům přiřklání. Touto škálou se měří názor na produkt, koncept, osobu nebo zkušenost.

- **Stapelova škála** je zjednodušenou formou sémantického diferenciálu, používá pouze jedno hodnotící kritérium pro jeden atribut. Jedná se o šestibodovou nebo desetibodovou hodnotící škálu s hodnotami pohybujícími se od negativních po pozitivní (typicky od -5 do +5) a zároveň měří směr a intenzitu postoje (Burns, 2014; Kozel et al., 2011).

- 3) **Mystery shopping** – jedná se o fiktivní nákup, při kterém pracovníci výzkumu vystupují jako zákazníci. Princip spočívá v najmutí tzv. „mystery shoppers“ (falešného zákazníka), který zkoumá slabé a silné stránky poskytovaných služeb společnosti (Kotler, 2017).
- 4) **Analýza ztracených zákazníků** – tato metoda zjišťuje, proč zákazníci výrobek nebo službu přestali nakupovat nebo přešli ke konkurenci. To že firma neuspokojuje své zákazníky udává tzv. míra ztráty (loss rate), firma by měla proto tuto veličinu sledovat a pravidelně vyhodnocovat (Kotler, 2017).
- 5) **Spokojenost a významnost (poziční mapa)** - proto, aby mohla být sestavena poziční mapa, je důležité při měření spokojenosti zákazníků znát nejen spokojenost jednotlivých faktorů, ale také jejich významnost. Tato metoda výzkumu zjišťuje „positioning“ neboli tržní pozici produktu, značky či firmy samotné. Identifikaci mezer a příležitostí trhu lze snadno určit díky grafickému znázornění. Tato metoda slouží jako podklad pro rozhodování, kam danou službu umístit (Kozel et al., 2011)

V obrázku 3.3, je vyobrazena poziční mapa, která se skládá ze 4 kvadrantů – přeinvestovaných faktorů, motivátorů, faktorů marginálních příležitostí a faktorů konkurenčních příležitostí.

Obr. 3.3 Poziční mapa spokojenosti a významnosti



Zdroj: Kozel, et al., 2011, upraveno autorem

Přeinvestované faktory, jsou charakteristické vysokou spokojeností ale relativně nízkou významností. V takovém případě je vhodné snížení investic do zvyšování kvality těchto služeb.

Motivátory představují faktory, které mají vysokou významnost ale relativně nízkou spokojenost. Zákazník jim přisuzuje velkou významnost, a proto je klíčové udržení kvality těchto faktorů.

Faktory marginálních příležitostí mají u zákazníku nízkou významnost i spokojenost. Investice by se zde neměly výrazně zvyšovat, ale kvalita by měla být rozhodně udržována nebo alespoň mírně zvyšována.

Faktory konkurenčních příležitostí jsou charakteristické nízkou spokojeností, ale vysokou významností. Všechny kroky organizace by proto měly směřovat právě ke zvýšení kvality těchto faktorů, neboť jejich zvýšení může podpořit také zvýšení konkurenceschopnosti (Kozel et. al., 2011).

3.1.4 Spokojenost s veřejnými službami

Měření kvality těchto služeb je poměrně obtížné, ovšem pro obce velmi důležité, a proto by obce měly usilovat o jeho měření. Výsledkem takového měření je vytvoření norem kvality, celkové kultury obce ale i rozvoj samotné organizace. Hodnocené poskytované služby pak vedou k zjištění, do jaké míry jsou s nimi občané spokojeni. Měření se provádí formou veřejných průzkumů. Nejprve je nutné stanovit hodnotící kritéria, kterými jsou vlastnosti dané služby. Pomocí nich jsou vyjadřována očekávání občanů, které má daná veřejná služba přinést.

Ideální je, pokud jsou daná kritéria kvantitativního charakteru (resp. měřitelná) neboť jsou poměrně snadno vyhodnotitelná. V případě, že data mají kvalitativní charakter, čímž může být například estetický vzhled či celkový dojem, pak je nutné tato data převést na kritéria kvantitativní. Takto převedená data je možné dále měřit (Ochrana, 2007).

3.2 Marketing služeb

Jednoznačná definice služby je velmi obtížná, proto většina autorů využívá pro vymezení služeb různé dílčí charakteristiky a definice, které se odvíjejí od jejich specifikace. Kategorizace služeb a jejich definice úzce souvisí s etapami rozvoje společnosti, a to jak z pohledu historického vývoje, tak současného hodnocení služeb ve společnosti z pohledu podílu jednotlivých sektorů hospodářství (Hesková, 2012).

Na rozdíl od zboží je služby mnohem obtížnější vyčíslit, neboť je spotřebitel odlišně posuzuje. Služby jsou také často mnohem více osobní, proto je zapotřebí objektivnost při jejich posuzování. Služby nelze podrobit kontrole kvality, jako je tomu u zboží, podléhají zkázce v tom smyslu, že je nelze skladovat a nemají žádnou zbytkovou hodnotu (Thomas, 2008).

3.2.1 Klasifikace služeb

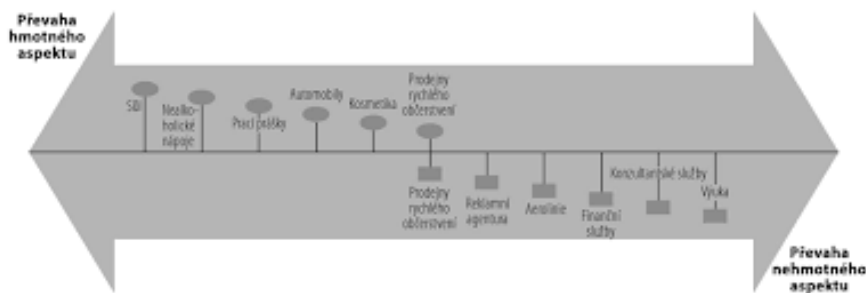
Nabídka firmy často zahrnuje nějaké služby a jejich podíl na celkovém výrobku může být odlišný. Jen velmi vzácně najdeme čistou službu nebo naopak čisté zboží. Pro tyto účely je vhodné uvažovat o jakémsi kontinuu zboží a služeb viz. obrázek č. 3.4, kde může převažovat hmotný či nehmotný aspekt. Pohybem po tomto kontinuu pak lze rozlišit pět kategorií nabídek (Kotler, 2007):

- **čisté hmotné zboží**, je bráno jako výrobek, s nímž nejsou spojeny žádné služby jako je např. mýdlo či zubní pasta,
- **hmotné zboží doprovázené jednou či více službami**, je například prodej technologických pokročilých výrobků jako jsou počítače či osobní automobily které závisí na kvalitě a dostupnosti služeb jako je předváděcí prostor, dodání, instalace aj.,
- **hybridní nabídka** je složena stejnou měrou ze zboží i ze služeb. Mnoho poskytovatelů tak dodává se základními službami i fyzický výrobek. Typickým příkladem zde mohou být restaurace, kdy podnik poskytuje jídlo společně s obsluhou,
- **služba doprovázená drobným zbožím**, je tvořena především jednou hlavní službou, doprovodnými službami a podpurným zbožím. Zde jako příklad mohou být uvedeny

aerolinky, které svým pasažérům nabízejí primárně přepravní služby, ovšem cesta s nimi zahrnuje i doprovodné služby jako je servis, poslech hudby, a nakonec fyzické produkty jako je jídlo pití či časopisy,

- **čistá služba** – základem této nabídky je pouze služba jako je například hlídání dětí, či masáže.

Obr. 3.4 Kontinuum hmotných a nehmotných aspektů zboží a služeb



Zdroj: Kotler et al., 2007, s. 710

3.2.2 Vlastnosti služeb

Ke specifikování vlastností služeb se používá široké množství vlastností. Nicméně mezi hlavní a nejpoužívanější vlastnosti patří nehmotnost, neoddělitelnost, heterogenita, pomíjivost a nemožnost vlastnictví (Hesková, 2012).

- *Nehmatatelnost*

Nehmatatelnost neboli nehmotnost je nejcharakterističtější pro služby, neboť od ní se odvíjejí její další vlastnosti. V praxi to znamená, že si službu nelze před zakoupením prohlédnout, ochutnat, dotknout se jí či poslechnout. To má za příčinu větší míru nejistoty zákazníků při poskytování služby. Dalším důsledkem, je také že zákazník obtížně hodnotí konkurující si služby a obává se rizika spojeného s nákupem služby a klade důraz na osobní zdroje informací. Proto se producenti snaží o co největší zhmotnění služby (Vašítková, 2014; Hesková, 2012).

- *Neoddělitelnost*

Neoddělitelnost služby znamená, že služba je téměř vždy produkována v přítomnosti zákazníka, a je tedy neoddělitelnou součástí její produkce. Aby mohla být realizována výhoda, kterou získává zákazník, musí se sekat s poskytovatelem služby v určitém místě a čase. V

některých případech je možné nahradit producenta služby strojem např. bankomatem (Harasimová, 2009; Kotler, 2007).

➤ *Heterogenita*

Heterogenita neboli proměnlivost služeb znamená, že kvalitu služby nelze standardizovat. Kvalita služby je ovlivňována časem, místem a především poskytovatelem, u kterého nelze předem určit ani předvídat chování. Z tohoto je možné, způsob, jakým je poskytována jedná a téže služba se může v každém případě lišit, a to i v rámci jedné firmy (Vašítková, 2014; Hesková, 2012).

➤ *Zničitelnost služby (pomíjivost)*

Podle Kotlera (2007, str. 716) „pomíjivost služeb znamená, že služby nelze uskladnit pro pozdější prodej či použití“. Stejně tak i špatně poskytnuté služby lze jen obtížně reklamovat. Nahradit takto nekvalitně poskytnutou službu lze pouze v ojedinělých příkladech (Harasimová, 2009).

➤ *Nemožnost vlastnit službu*

Zákazník při poskytování služby směnou za své peníze nezískává žádné vlastnictví. Zákazník si v tomto případě kupuje pouze právo na poskytnutí služby, tedy užitek či zážitek nikoliv právo službu vlastnit (Vašítková, 2014)

3.2.3 Charakteristika veřejných služeb

Podle Ochrany (2007, str. 176) se „*veřejnými službami se rozumí takový druh služeb, jejichž uživatelem (spotřebitelem) je veřejnost jako sociální subjekt. Veřejné služby jsou produkovány, poskytovány či regulovány orgány veřejné správy. Obecným cílem tohoto poskytování je, aby tyto služby uspokojovaly společenské potřeby při respektování principu subsidiarity.*“

Veřejné služby poskytuje orgán veřejné správy definovaný zákonem. Hlavní charakteristikou je nemožnost vyloučit některé osoby nebo skupiny osob ze spotřeby. Další významnou charakteristikou známkou těchto služeb je, že nejsou účtovány žádnými poplatky, popřípadě uživatelé platí jen ceny, které dotuje stát (Ochrana, 2007).

Podle Slavíka (2014) lze veřejné služby rozdělit na:

- **věcné veřejné služby**, jejichž předmětem je občanům poskytovat konkrétní užitek jako je například zdravotnictví, školství nebo veřejná doprava,
- **správní veřejné služby**, jejichž předmětem je regulace života ve společnosti jako je především obrana, veřejný pořádek, bezpečnost státu aj.

3.3 Marketing měst a obcí

Je nutné, aby se marketing měst a obcí přizpůsobil jednotlivým oborům a specifickým marketingovým situacím. Místní správa obsahuje několik oborů a z velké části je chápána jako odvětví veřejných služeb. Představitelé menších obcí si mohou myslet, že se pro ně nehodí využití tohoto konceptu nehodí z důvodu omezeného rozpočtu, ovšem použití některých nástrojů, a to i v omezených možnostech může být pro obec významným přínosem. Obce společně také mohou spolupracovat a vytvářet tak společnou strategii. Příkladem může být strategie určitého místa, kdy se obce snaží přilákat investora a nabízejí mu místo k podnikání za účelem zajištění lepších životních podmínek pro své občany (Vašítková, 2011).

3.3.1 Vznik marketingu měst a obcí

Hlavní příčinou vzniku marketingu měst a obcí je z velké části transformace firemního marketingu do sféry veřejné správy a územní samosprávy. Marketingové koncepce regionálního rozvoje jsou velmi silným trendem, a to zejména v zahraničí. Tato koncepce je velmi důležitá pro konkurenční boj mezi městy o turisty, podnikatele, investory a občany. K rozšíření konkurenčního boje, který se stal velmi aktuálním tématem pro česká města, obce i regiony i na naše území tak došlo zejména při vstupu České republiky do Evropské unie (www.moderniobec.cz).

3.3.2 Definice města a obce

Zákon č. 128/2000 Sb. o obcích stanovuje **obec**: „*základním územním samosprávným společenstvím občanů a tvoří územní celek, který je vymezen hranicí území obce.*“ Obec je veřejnoprávní korporace. Ve veškerých právních vztazích jedná svým jménem a nese odpovědnost za úkony vyplývající z těchto vztahů (Zákon č. 128/2000 Sb., 2000).

Za **město** se pak dle zákona č. 128/2000 Sb., o obcích, pokládá obec, která má více než 3 000 obyvatel, pokud to po vyjádření vlády stanoví předseda Poslanecké sněmovny. Obce,

které byly městem před rokem 1954 jsou i nadále městem po zažádání předsedy Poslanecké sněmovny (Zákon č. 128/2000 Sb., 2000).

3.3.3 Marketingový mix měst a obcí

Nástroje, které napomáhají k dosažení marketingových cílů nazýváme tzv. marketingový mix. Základní marketingový mix se skládá ze 4 základních prvků a to **produkt, cena, distribuce a komunikace**. Jelikož v marketingovém mixu měst a obcí jsou produktem obce převážně služby, rozšiřujeme základní marketingový mix o další čtyři prvky, kterými jsou **lidé, materiální prostředí, procesy a partnerství** (Vašítková, 2011).

Produkt

V koncepci marketingu obce a města produktem obce rozumíme vše, co je obcí nabízeno svým občanům, návštěvníkům, podnikatelům či potencionálním investorům. Je to něco, co uspokojuje individuální i kolektivní potřeby těchto subjektů (Vašítková, 2011).

Podle Skořepy et al. (2008) je za produkt obce v širším pojetí považována samotná obec, kterou tvoří materiální prostředí a všechny subjekty působící na jejím území. Dle užšího pojetí se za produkt bere pouze část potřeb, kterou soukromý sektor není schopen sám uspokojit a obecní úřad mu ji zprostředkuje pomocí svých statutárních funkcí.

Produkty obce lze členit na (Skořepa et al., 2008):

- ❖ **veřejné služby**, které jsou poskytovány obcí skrze statutárních povinností, vymezené zákonem,
- ❖ **nabídka prostor ve vlastnictví obce**, k budoucím investicím či pro užití soukromými vlastníky,
- ❖ **akce organizované obcí**, za účelem zábavy a poučení, které jsou určeny občanům a návštěvníkům města,
- ❖ **samostatná obec**, kterou tvoří přírodní, historické ekonomické i sociální prostředí a vztahy k minulosti i budoucnosti obce.

Cena

V městském marketingu má cena, oproti ceně v základním marketingovém mixu poněkud odlišné postavení. Klasicky bývá právě cena základním strategickým nástrojem. Cena je v marketingu měst a samotné oblasti veřejných služeb velmi limitovaná, protože úloha

nástroje směny hodnot je zde minimální. Každá obec by měla cílit na optimalizaci ceny produktů a služeb vzhledem k jejich kvalitě (Václavková, 2014).

Mnoho služeb, které obec poskytuje, jsou ze zákona bezplatné ovšem na druhou stranu jsou tyto služby placeny daněmi občanů nebo podniků a v zvláštních případech ze systému povinného pojištění (Václavková, 2014)

Distribuce

Volba distribučního kanálu je hlavní otázkou distribuce. Jedná se o rozhodnutí o tom, jakým způsobem se produkt dostane ke konečnému spotřebiteli. Pokud obec poskytuje svůj produkt sama hovoří se o tzv. **přímém distribučním kanálu**. Hlavní výhodou je lepší kontrola poskytovaných služeb a také okamžitá zpětná vazba od zákazníka. V případě, že obec svěřuje poskytování služeb jiné organizaci, jedná se o **nepřímý distribuční kanál**. Efektivnost je hlavní výhodou této cesty, neboť organizace, které zajišťují poskytování služeb, disponují specifickými zdroji (Vašítková, 2011).

Komunikační mix

Komunikace tvoří nedílnou součást marketingového mixu obce. Prosazování obce jako produktu v konkurenčním prostředí je hlavním úkolem komunikačního mixu. Dalším cílem je také zlepšování vztahů mezi úředníky samosprávy a občany (Harasimová, 2009).

Mezi tradiční prvky marketingové komunikace patří *reklama, podpora prodeje, osobní prodej a public relations*. V posledních letech se k těmto nástrojům také přidává *direkt marketing a internetová komunikace a event marketing* (Hálek, 2008; Vašítková 2011).

❖ Reklama a propagace

Jedním z nástrojů, jak se může obec prosazovat a zviditelňovat své území je právě reklama a propagace. Reklamní a jiné propagační materiály jsou hlavními nástroji. Propagační materiály by měly být součástí každé obce či města a jejich zpracování by mělo být kvalitní. Pro účinnost reklamy, je vhodné, aby byly tyto materiály umístěny především v informačním centru obce, ale měly by být také poskytovány při významných akcích apod. (Vašítková, 2011).

❖ *Podpora prodeje*

Tyto aktivity plní funkci a aktivizaci prodeje. Jsou krátkodobé a v marketingovém mixu obce se jedná především o přilákání zákazníků prostřednictvím různých cenových slev. Příkladem takového nástroje může být například nižší nájemné v obecních nebytových prostorách (Skořepa et. al., 2008).

❖ *Osobní prodej*

Osobní prodej spočívá v uplatňování bezprostředního kontaktu prodávajícího s kupujícím. V případě městského marketingu se pak jedná především o komunikaci, která se uskutečňuje mezi zaměstnanci samosprávy a zprostředkovatelů služeb. Jedná se o velmi omezený nástroj, proto je kladen na pracovníky obce či města profesionální a zodpovědný přístup (Vašítková, 2011).

❖ *Public relations*

Public relations neboli vztahy s veřejností mají za cíl vyvolat kladné postoje k obci. Podle Vašítkové (2011, str. 85) je „*úkolem public relations budovat a posilovat v očích veřejnosti důvěryhodnost a dobré jméno obce i obecního úřadu.*“

Jak uvádí Foret (2003) PR představuje důležitou součást marketingové komunikace, která má za cíl:

- budovat image obce,
- posílit identifikace obyvatel s obcí,
- poskytovat přístup k informacím o obci a jejích správních a samosprávních institucích,
- vytvářet podmínky pro uplatnění nápadů a připomínek občanů,
- usilovat o optimální komunikaci s veřejností a o maximální informovanost občanů.

❖ *Direct marketing*

Jedná se o adresnou komunikaci mezi obecním úřadem a občanem s cílem získat okamžitou odezvu a vybudovat dlouhodobé vztahy. Při uplatňování městského marketingu, se vytvoří plán ovlivňování trhu prostřednictvím databází s cílem pečovat o obyvatele a komunikaci. (Harasimová, 2009).

❖ *Internetová komunikace*

V posledních letech se hojně využívaným informačním médiem stal internet. Umožňuje obcím a městům zapojit se do projektů Svazu měst a obcí či dalších spoluprací. Tyto produkty mají většinou nehmotný charakter, proto se v případě obce či města jedná o bezkonkurenční nástroj, skrze který může obec nabízet, prodávat ale také distribuovat své služby. Mezi internetovou komunikaci patří webové stránky obce a sociální sítě, u kterých je třeba zajistit aktuálnost informací a kvalitní grafické zpracování (Vašítková, 2011).

❖ *Event marketing*

Mezi novější nástroje komunikačního mixu lze zařadit Event marketing neboli marketing událostí. Hlavním cílem takových událostí je vyvolat emocionální zážitek či prožitek a upoutat pozornost cílové skupiny. Města pořádají spoustu událostí, pomocí kterých se snaží zviditelnit. Města sestavují kalendář akcí na celý rok, který předkládají svým občanům ve formě propagačního materiálu, který může být součástí městských novin nebo ho město může vyvěsit na své internetové stránky (Skořepa et al., 2008).

Lidé

Jedním z nejdůležitějších činitelů v marketingu měst a obcí jsou právě lidé, a to především z důvodu, že produkt obce má většinou charakter určité služby. Realizace této služby proto většinou není možná bez vzájemného působení osob. Lidé jako prvek marketingového mixu se v obci uplatňuje působením na (Vašítková, 2011):

- pracovníky městských a obecních úřadů,
- volené zastupitele a starosty,
- všechny ostatní klienty (občany).

Materiální prostředí

Do materiální prostředí jsou zahrnovány všechny viditelné prvky, které obklopují občana. Prostor se dělí na **vnější prostředí**, do kterého může být zařazen například vzhled a velikost budov, jejich tvar, příroda parkoviště aj. a **vnitřní prostředí**, které se týká především interiéru obecního úřadu, kancelářský potřeb, značky, loga apod. (Hálek, 2008).

Procesy

Proces je způsob, jakým jsou služby poskytovány zákazníkům. Je důležité, aby tyto procesy byly založeny na řízení vztahů se zákazníky. Uspokojení plyne nejen ze samotného produktu, ale také ze způsobu, jakým je služba dodána. Toto platí zejména u služeb, které jsou charakteristické svou vysokou mírou kontaktu se zákazníkem (Skořepa et al., 2008).

Partnerství

Město či obec jsou produkty, které se dynamicky vyvíjí, proto je zde velmi důležitá zainteresovanost a spolupráce jednotlivých stran. V partnerství je vytvářena síť vztahů mezi různými subjekty, které ovlivňují a vytvářejí produkt. Dochází zde k zapojení nejen soukromého ale i veřejného sektoru. Tyto subjekty pak mají za cíl součinnost a dosahování místního rozvoje. Mezi hlavní vztahy patří především spolupráce mezi samosprávou obce a jejími smluvními partnery (Vávra et al., 2007; Vašítková, 2011).

V teritoriálním marketingu se podle Skořepy et al. (2008) nacházejí tři druhy partnerství, a to mezi:

- veřejnou správou – občanem,
- veřejným sektorem – soukromým subjektem,
- subjekty veřejného sektoru – veřejnými subjekty.

4 Metodika shromažďování dat

Následující kapitola zabývající se metodikou a shromažďováním dat popisuje, jakým způsobem výzkum spokojenosti obyvatel městského obvodu Ostrava-Poruba probíhal. Kapitola je rozdělena na tři základní části, a to na část přípravnou, realizační a metody statistické analýzy.

4.1 Fáze přípravná

Ve fázi přípravné je definován problém, od kterého se dále odvíjí cíl výzkumu, a na základě toho pak byly stanoveny hypotézy.

4.1.1 Problém a cíl výzkumu

Spokojenost občanů, růst a prosperita by měla být v zájmu vedení každého města či obce. Vedení Radnice městského obvodu Ostrava Poruba se neustále zabývá problematikou, jak co nejlépe uspokojit potřeby a požadavky svých občanů. Vedení se zabývá nejen spokojeností jako takovou, ale bere v potaz také návrhy a připomínky jednotlivých občanů pro zlepšení života ve městském obvodu. V Porubě již proběhlo několik dílčích výzkumů týkající se různých oblastí spokojenosti, a proto bude tento výzkum realizován, by bylo komplexně zjištěno, s čím jsou obyvatelé spokojeni a co by naopak vylepšili či změnili. Poté budou porovnány výsledky této práce s již proběhlými výzkumy.

Hlavním **Cílem** výzkumu je změřit spokojenost obyvatel městského obvodu Ostrava Poruba s poskytovanými službami a zázemím města a zjištění příčin, které vedou k nespokojenosti. Na základě těchto výsledků pak stanovit vhodná opatření a návrhy, které by měly vést ke zlepšení poskytovaných služeb v Ostravě Porubě. Dílčím cílem je pak porovnání výsledků tohoto výzkumu s již proběhlými výzkumy.

4.1.2 Definování oblastí a stanovení hypotéz

Před samotným marketingovým výzkumem byly stanoveny jednotlivé oblasti, ve kterých budou zjišťovány dílčí spokojenosti vybraných služeb. Mezi tyto oblasti patří:

- celková spokojenost,
- zázemí pro trávení volného času,
- životní prostředí,
- bezpečnost ve městě,

- informovanost o dění ve městě,
- zdravotní služby,
- práce úřadů,
- dopravní obslužnost,
- budoucí investice.

Na základě shromážděných informací a vlastního úsudku byly formulovány tři hypotézy, které budou na konci tohoto výzkumu vyhodnoceny. Hypotéza č. 2 byla určena na základě výsledků výzkumu veřejného mínění z roku 2017 a hypotéza č. 3 byla stanovena dle stěžejních témat po konzultaci se zadavatelem výzkumu.

Hypotéza 1:

Celková spokojenost se liší v závislosti na bydlišti respondenta.

Hypotéza 2:

Celkovou spokojenost nejvíce ovlivňují dílčí spokojenosti jako je bezpečnost, čisté ovzduší a možnosti trávení volného času.

Hypotéza 3:

Občané budou souhlasit se záměrem odkoupení Oblouku rozdílně, podle místa bydliště respondenta.

4.1.3 Zdroje dat

Při zpracování výzkumu byly nejprve využity sekundární informace v podobě internetových stránek městského obvodu, tištěných publikací, odborné literatury ale také informace získané při konzultacích se starostkou městského obvodu Ostrava Poruba. Důležitým zdrojem informací se rovněž staly výzkumy, které poskytla radnice městského obvodu Ostrava Poruba. Následně byla použita data primární, která byla získána pomocí dotazníkového šetření přímo od respondentů.

4.1.4 Návrh typu výzkumu a metoda shromáždění dat

Primární data byla získána pomocí kvantitativního výzkumu, jehož cílem je získat měřitelné číselné údaje. Výzkum byl prováděn jak formou osobního dotazování tzv. metodou CAPI, ale také pomocí elektronického dotazování na serveru vyplnto.cz, metodou CAWI. Dotazování bylo prováděno skrze dotazníkové šetření. Nástrojem tohoto šetření byl speciálně vytvořený strukturovaný dotazník. Dotazník je uveden v **Příloze č. 4**.

4.1.5 Tvorba dotazníku

Dotazník byl vytvořen ve spolupráci se zadavatelem výzkumu (Radnice městského obvodu Ostrava-Poruba). Dotazník tvoří otázky otevřené, uzavřené i polouzavřené. V dotazníku je celkem 42 otázek, přičemž 5 otázek je identifikačních pro třídění prvního a druhého stupně. Jedna identifikační otázka byla použita na začátku dotazníku, a to otázka ohledně lokality, ve které respondenti žijí. Zbytek identifikačních otázek byl umístěn na konec dotazníku. Mezi ně patří otázky týkající se pohlaví, věku, dosaženého vzdělání a sociálního statusu. Zbýlých 38 zjišťovacích otázek, je zaměřeno na řešenou problematiku výzkumu. V dotazníku jsou hojně zastoupeny také škálové otázky, a to především sedmibodové Likertovy škály, které byly upraveny tak, aby všechny měly stejný rozsah pro bezproblémovou srovnatelnost odpovědí a umožnily statistické testování. Dotazník byl záměrně tematicky rozdělen do několika oblastí, a protože ho zároveň zpracovávala další studentka, byl rozdělen na dvě části. V rámci této diplomové práce bylo zpracováno 24 otázek zaměřené na oblasti jako je celková spokojenost a životní úroveň, práce úřadu v Porubě, vzhled a lokace samotné budovy radnice, dopravní obslužnost, problém parkování a v neposlední řadě oblasti budoucích investic městského obvodu. Dotazování probíhalo anonymně.

4.1.6 Technika a výběr respondentů

Jako základní soubor byli stanoveni obyvatelé všech Porubských obvodů starší 15-ti let, kterých je v současnosti 55 492. Respondenti museli mít přístup k serveru vyplnto.cz. Výběrový soubor byl stanoven alespoň na 400 respondentů. Pro výběr respondentů byl zvolen kvótní výběr. Vzhledem k dostupným údajům o počtu obyvatel jednotlivých obvodů, získaných od vedení Porubské radnice k datu 25. 1. 2019, byly počty dotazníků odhadnuty poměrově z celkového počtu osob žijících v jednotlivých městských obvodech. V dostupných údajích jsou totiž zahrnuty i počty obyvatel mladší 15-ti let, kterých je k datu 1. 1. 2019 celkem 8 135. Zastoupení dotazníků v jednotlivých obvodech znázorňuje tabulka č. 4.1.

Tabulka 4.1 Stanovení kvót pro výběrový soubor podle bydliště

Obvod	Počet všech trvale hlášených osob	Základní soubor - přepočet osob starší 15ti let ¹	Výběrový soubor a jeho plánovaná struktura
I.	12936	11333	82
II.	5495	4814	35
III.	5346	4683	34
IV.	8526	7470	54
V.	7037	6165	44
VI.	183	160	1
VII.	8319	7288	52
VIII.	8936	7828	56
Nový Pustkovec	2200	1927	14
Poruba-ves	1655 + 2709 ²	3824	28
Celkem	63342	55492	400

Zdroj: Vlastní zpracování

4.1.7 Pilotáž

Dotazník byl průběžně konzultován s vedením radnice a byly do něho aplikovány další připomínky a náměty. Jeho následná kontrola byla provedena pomocí pilotáže, která byla provedena v únoru 2019 na vzorku 5 lidí. Jednalo se především o studenty a rodinné příslušníky. Hlavní účelem pilotáže byla kontrola srozumitelnosti otázek tak, aby nedošlo k případným problémům. Bylo zjištěno, že dotazník je srozumitelný a respondenti nemají problém s pochopením otázek. Poté byla zahájena realizace výzkumu.

4.1.8 Harmonogram činností

Časové rozvržení jednotlivých fází výzkumu je zobrazeno v následující tabulce. Výzkum probíhal od listopadu 2018 do dubna 2019.

¹ Poměrový odhad osob starších 15ti let, kdy 55492 odpovídá 87,61% z celkového počtu obyvatel

² Do celkového počtu obyvatel, byly rovněž zahrnuty osoby s úřední adresou.

Tabulka 4.2 Harmonogram činností

Činnost	Listopad 2018	Prosinec 2018	Leden 2019	Únor 2019	Březen 2019	Duben 2019
Definování problému	X					
Plán výzkumu		X				
Tvorba dotazníku			X	X		
Pilotáž					X	
Sběr dat					X	X
Zpracování dat						X
Analýza dat						X
Interpretace dat						X

Zdroj: vlastní zpracování

4.2 Fáze realizační

Tato část výzkumu může být uskutečněna díky přípravné fázi. Po určení problému, cíle, stanovení hypotéz a určení plánu výzkumu přichází na řadu realizace sběru dat a vyhodnocení skutečné velikosti a struktury výběrového souboru.

4.2.1 Sběr dat

Sběr byl prováděn pomocí osobního a elektronického dotazování. Elektronické dotazování probíhalo pomocí severu vyplnto.cz a odkaz na vyplnění dotazníku byl rovněž zveřejněn na facebookových stránkách městské obvodu, a to v období od 20. 3. 2019 do 3. 4. 2019. Osobní dotazování probíhalo v jednotlivých městských obvodech, na veřejných prostranstvích, kde byli občané požádáni o vyplnění dotazníku. Po získání 300 dotazníků byla konzultována věková struktura se zadavatelem průzkumu a dalších 106 dotazníků bylo ještě sesbíráno osobním dotazováním, aby byly posíleny především počty věkových kategorií 51-60 let a 61 a více let. Osobní dotazování probíhalo v době od 20. 3. 2019 do 10. 4. 2019.

4.2.2 Skutečná velikost a struktura výběrového souboru

Skrze elektronickém dotazování bylo osloveno 273 respondentů a 133 respondentů pomocí osobního dotazování. Výběrový soubor tedy tvoří celkem 406 respondentů. 1 Dotazník byl vyřazen z důvodu chybějící odpovědi jednalo se o věkovou skupinu 61 let a více, finální počet použitých dotazníků ve výzkumu byl tedy 405.

Struktura výběrového souboru byla vyhodnocena pomocí identifikačních otázek. Jedná se o otázky, které jsou zaměřeny na respondentovo pohlaví, věk, nejvyšší dosažené vzdělání, sociální status respondentů a v neposlední řadě část obvodu, ve kterém respondenti žijí.

Pohlaví

Z celkového počtu 405 respondentů se výzkumu zúčastnilo 219 žen a 186 mužů. I přesto, že výběrový soubor byl vybírán náhodně, rozdíl mezi zastoupením mužů a žen není až tak velký. V procentuálním vyjádření byly **ženy zastoupeny 54 %** a **muži 46 %**.

Věková kategorie

Respondenti byli rozděleni do 6 kategorií, z nichž všechny byly zastoupeny poměrně vyváženým počtem až na nejmladší věkovou kategorii **15-20 let**, kterou tvořilo pouze 12 občanů (**3 %**). Nejčteněji zastoupenou věkovou kategorií **31-40 let**, tvořilo celkem 94 respondentů, což je **23,2 %**. Další nejčtenější věková kategorie je **21-30 let**, která byla zastoupena 81 respondenty, což je **20 %**. Poslední tři nejstarší věkové kategorie byly zastoupeny téměř stejně a to počtem 74, 71 a 73 respondentů viz. Tab. 4.3.

Tabulka 4.3 Struktura podle věku

Věková kategorie	Počet	%
15 - 20 let	12	3,0
21 - 30 let	81	20,0
31 - 40 let	94	23,2
41 - 50 let	74	18,3
51 - 60 let	71	17,6
61 let a více	73	18,0
Celkem	405	100

Zdroj: vlastní zpracování

Dosažené vzdělání

Jak udává Tabulka 4.4, z celkového počtu 405 respondentů, mají největší zastoupení obyvatelé spadající do skupiny vzdělání **středoškolské s maturitou 46,4 %**. Druhou početnou skupinou jsou lidé patřící do kategorie **vysokoškolské**, kterou tvoří **33,6 %**. Nejnižší zastoupení tvoří lidé se **základním** vzděláním **4,2 %**.

Tab. 4.4 Struktura podle vzdělání

Dosažené vzdělání	Počet	%
základní	17	4,2
vyučen/a	64	15,8
středoškolské s maturitou	188	46,4
vysokoškolské	136	33,6
Celkem	405	100

Zdroj: vlastní zpracování

Sociální status

Nejvíce početně zastoupenou kategorií v identifikační otázce týkající se sociálního statusu byla skupina **zaměstnaných 48,9 %**. Druhou nejpočetnější skupinou v procentuálním zastoupení **23,5 %** byli **důchodci a podnikatelé 10,6 %**. Mezi dvě nejméně početné skupiny patří respondenti **na mateřské dovolené (6,2 %)** a **nezaměstnaní (2,7 %)**.

Tabulka 4.5 Sociální status

Sociální status	Počet	%
student	33	8,1
zaměstnaný/á	198	48,9
nezaměstnaný/á	11	2,7
podnikatel/ka	43	10,6
důchodce	95	23,5
na mateřské dovolené	25	6,2
Celkem	405	100

Zdroj: vlastní zpracování

Část obvodu, ve které respondenti žijí

Počet respondentů jednotlivých obvodů byl stanoven kvótním výběrem. Počet plnění stanovených cílů udává tabulka č. 4.6. Jak je vidět, kvóta byla **splněna** pouze v **I. stavebním obvodu**. Obvody, které kvótu mírně **překročily**, jsou **II., III., IV, V., VI., obvod a Nový Pustkovec**. Naopak obvody, které kvótu **nenaplnily** jsou **VII., VIII. a Poruba ves**.

Tabulka 4.6 Část obvodu, ve které respondenti žijí

Obvod	Kvóta	Celkem	Rozdíl
I. stavební obvod	82	82	0
II. stavební obvod	35	39	+4
III. stavební obvod	34	40	+6
IV. stavební obvod	54	56	+2
V. stavební obvod	44	46	+2
VI. stavební obvod	1	9	+8
VII. stavební obvod	52	48	-4
VIII. stavební obvod	56	49	-7
Nový Pustkovec	14	16	+2
Poruba ves	28	20	-8
Celkem	400	405	+5

Zdroj: vlastní zpracování

4.3 Metodika analýzy dat

V této podkapitole je rozebráno, jak konkrétně již byla sesbíraná data zpracována, dále je určen mechanismus výpočtu a na závěr jsou popsány statistické metody a techniky, kterými byla data vyhodnocena.

4.3.1 Zpracování dat

Po provedené kontrole byly dotazníky přepsány do elektronické podoby. Pro zpracování dat byl použit program Microsoft Excel a IBM SPSS Statistic 25.0, kde byla vytvořena datová matice pro zaznamenávání odpovědí. Zde byla každá otázka odkódována dle zvoleného systému kódování. Do řádku byly vypsány odpovědi respondentů a v sloupcích pak byly naznačeny jednotlivé otázky. Následně byly vyhodnoceny jednotlivé otázky, provedeno třídění prvního a druhého stupně a měření závislosti a statistických významností. Výsledky výzkumu jsou znázorněny pomocí grafů a tabulek.

4.3.2 Mechanismus přepočtu Likertovy škály na procenta

Likertova škála se využívá po celém světě a má mnoho podob. Například v odborném článku *How's life in the city? Life satisfaction across urban centers and economic regions in Canada*, využívají škálu v rozmezí od 0 do 10, pro odpověď na otázku: „Jak se právě teď cítíte ve svém životě? “ Kde 0 znamená velmi nespokojen a 10 velmi spokojen (Lu et al., 2016).

Vícestupňová Likertova škála, představuje hodnocení 1 až 7. Výchoziskem pro výpočet je tedy původní vztah:

- 1 velmi nespokojen/a–0% spokojenost
- 7 velmi spokojen/a–100 % spokojenost
- PZS – průměrná známka spokojenosti

$$\text{Výpočet indexu spokojenosti (původní): } IS = \left(\frac{(PZS-1)}{(7-1)} \right) \cdot 100 (\%) \quad (4.1)$$

Vzhledem k tomu, že v dotazníku byla použita sedmibodová škála v rozmezí od -3 do 3, je nutné přepočtení škály na index spokojenosti dle upraveného vzorce, a to následujícím způsobem:

$$\text{Výpočet indexu spokojenosti (upravený): } IS = \left(\frac{(PZS-(-3))}{(3-(-3))} \right) \cdot 100 (\%) \quad (4.2)$$

4.3.3 Metody statistické analýzy

Pro zpracování a analyzování dat byla využita korelační analýza a poté regresní analýza. Jelikož se jedná o měření spokojenosti obyvatel, je důležité znát, zda je mezi proměnnými vztah a jak je velký a poté identifikovat, která proměnná je následkem a která příčinou. To umožní městskému obvodu identifikovat, které faktory (proměnné) mohou ovlivňovat celkovou spokojenost jejich současných obyvatel.

Konkrétně pak byly využity statistické testy, jako je Chí-kvadrát test nezávislosti neboli Pearsonův chí-kvadrát test, který se využívá pro zjištění závislosti mezi dvěma kategorizovanými proměnnými. K analýze dat byla také využita analýza rozptylu ANOVA a T-Test pro nezávislé soubory. Vše bylo testováno v rámci 95% intervalu spolehlivosti.

Rovnice vícenásobné lineární regrese bude využita pro identifikaci faktorů (proměnných), které jsou statisticky významné pro tvorbu celkové spokojenosti obyvatel.

$$\text{Rovnice má tvar: } y = B_0 + B_1X_1 + B_2X_2 + \dots + B_mX_m \quad (4.3)$$

- y = závislá proměnná
- B_0 = konstanta
- $B_1 - B_m$ = regresní koeficienty
- $X_1 - X_m$ = nezávislé faktory (Malhotra, Birks, Wills, 2012)

5 Analýza spokojenosti obyvatel

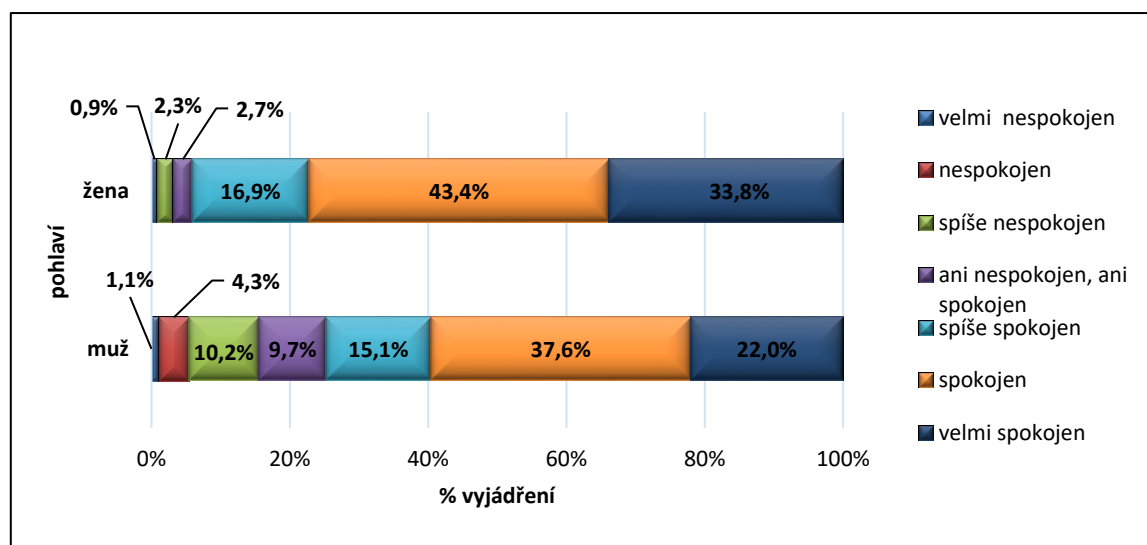
Následující kapitola bude analyzovat jednotlivé otázky výzkumu jako je celková spokojenost, dílčí spokojenosti a další otázky týkající se života v Porubě.

5.1 Celková spokojenost s životem

V otázce, jak jsou respondenti celkově spokojeni s životem, vyplynulo, že průměrná známka spokojenosti vyšla **1,7**, která představuje **78,3 % průměrnou spokojenost. 85,1 %** respondentů je s životem v Porubě spokojeno. **5,9 %** není ani spokojeno ani nespokojeno a zbylých **8,9 %** vyjádřilo určitou míru nespokojenosti viz **Příloha 5 Tab. 5.1**.

V následujícím grafu je zachycená struktura odpovědí podle pohlaví. Z grafu je patrné, že větší míru spokojenosti pak vykazují ženy než muži.

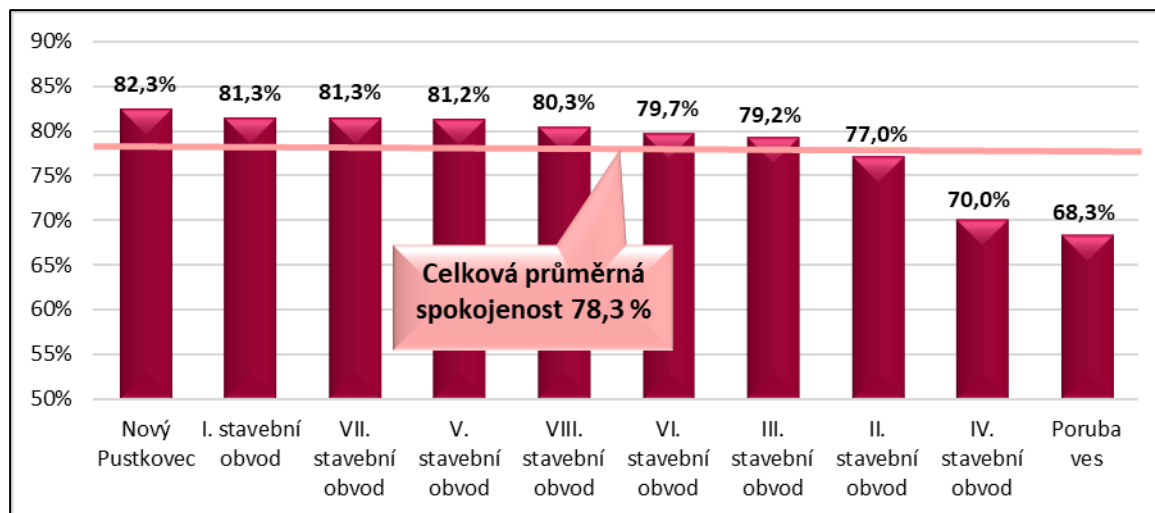
Obr. 5.1 Celková spokojenost podle pohlaví



Zdroj: vlastní zpracování

Jak udává graf č. 5.2, nejvíce jsou spokojeni občané, kteří žijí v **Novém Pustkovci** a to **82,3 %**. Těsně za nimi se pak nachází občané z I. a VII. stavebního obvodu s průměrnou spokojeností **81,3 %**. Téměř na hranici spokojenosti se pak nacházejí obyvatelé **III. stavebního obvodu**. Nejméně spokojeni jsou obyvatelé, kteří žijí v **Porubě – vsi**, tam je průměrná spokojenost o 10 % nižší, než je celkový průměr ve všech obvodech a to **68,3 %**.

Obr. 5.2 Celková průměrná spokojenost podle stavebních obvodů



Zdroj: vlastní zpracování

Následně byly provedeny chí-kvadrát testy pro zjištění závislostí mezi celkovou spokojeností a jednotlivými identifikačními otázkami. Po provedení testů byla zjištěno, že statisticky **odlišně** (Sig < α) odpovídaly všechny skupiny, až na respondenty dle věkových kategorií. Výsledky testů jsou uvedeny v **Příloze č. 7, Tab. 7.1-7.4**.

Dále byla provedena korelace s otázkou č. 24 a jejími dílčími spokojenostmi viz. **Příloha 8 Tab. 8.2**, a faktory mezi kterými byla prokázána korelace jsou všechny kromě faktoru parkovací stání. Koeficienty pohybující se v rozmezí od 0,10 – 0,29, tzn. **úroveň technických služeb, dostupnost zdravotních služeb, dopravní obslužnost, možnosti trávení volného času**, mají **nízkou závislost** a koeficienty v rozmezí 0,30-0,49, tedy **faktor čisté ovzduší a zeleň a bezpečnost** mají **střední závislost**. Podle výsledků korelační analýzy celková spokojenost **pozitivně** koreluje s výše zmíněnými faktory. Míra korelace je spíše střední.

Byla provedena také vícenásobná regresní analýza (**Příloha č. 8. Tab.8.5**). Obecná rovnice regrese pro celkovou spokojenost bude vypadat takto:

$$\text{Celková spokojenost} = B_0 + B_1 \cdot \text{Bezpečnost} + B_2 \cdot \text{Úroveň technických služeb} + B_3 \cdot \text{Dostupnost zdravotních služeb} + B_4 \cdot \text{Čisté ovzduší}$$

Výsledná rovnice regrese má tedy tvar: $Celková\ spokojenost = 1,036 + 0,147 \cdot Bezpečnost + 0,143 \cdot Úroveň\ technických\ služeb + 0,130 \cdot Dostupnost\ zdravotních\ služeb + 0,113 \cdot Čisté\ ovzduší\ a\ zeleň$

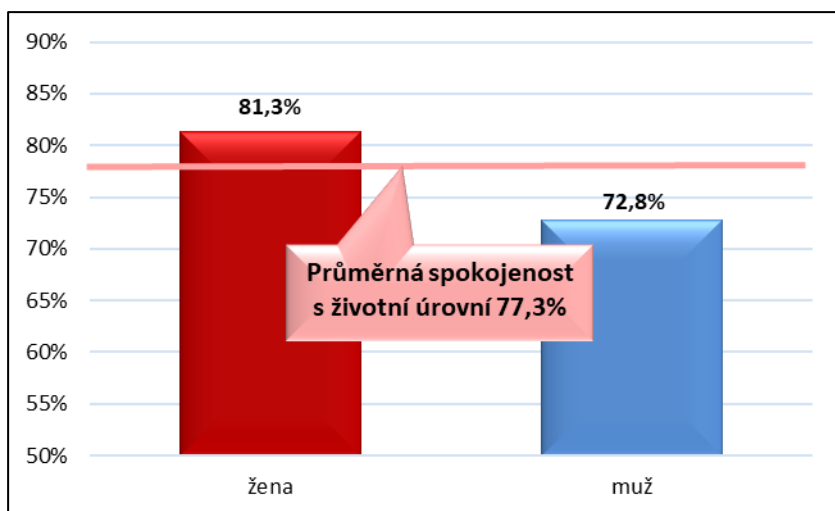
Podle této analýzy závisí vnímání celkové spokojenosti statisticky významně na bezpečnosti, úrovni technických služeb, dostupnosti zdravotních služeb a čistém ovzduší a zeleni. Nejvyšší vliv na celkovou spokojenost má tedy bezpečnost, nejmenší pak čisté ovzduší a zeleň. Pro všechny tyto faktory platí, že pokud se zvýší spokojenost s nimi, zvýší se tím i spokojenost celková.

5.2 Životní úroveň v městském obvodu Poruba

Celková průměrná spokojenost s životní úrovní v Porubě, vyšla **77,3 %**, tedy o trochu nižší než spokojenost s celkovým životem. **Kladně** hodnotilo životní úroveň celkem **348 respondentů (85,9 %)**. Možnost velmi špatná nezvolil ani jeden občan. **Negativní** postoj k životní úrovni vyjádřilo celkem **31 občanů (7,7 %)** a **neutrální** postoj má pak **6,4 % (Příloha 5, Tab. 5.2)**.

Stejně jako u předešlé otázky lépe hodnotily ženy než muži, kteří se nacházejí pod hranicí celkové průměrné spokojenosti. Ženy hodnotily průměrnou známkou **1,88**, která odpovídá **81,3 %** průměrné spokojenosti a muži pak známkou **1,37**, která odpovídá **72,8 %** průměrné spokojenosti viz graf 5.3.

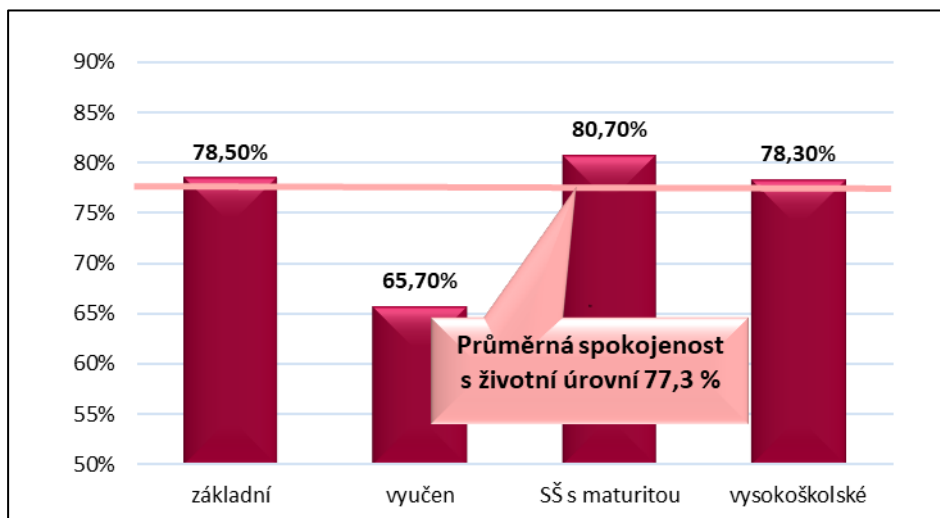
Obr. 5.3 Spokojenost s životní úrovní podle pohlaví



Zdroj: vlastní zpracování

Třídění druhého stupně vykazovalo největší rozdíl podle dosaženého vzdělání. Rozdíl mezi skupinou, která hodnotila nejlépe a nejhůře byl 15 %. Nejlépe hodnotily občané se **středoškolským vzděláním** s průměrnou známkou spokojenosti 1,84 (**80,7 %**) a nejhůře **vyučení** a to známkou 0,94 (**65,7 %**). Zhruba o 2 % nad celkovou spokojeností se nacházeli lidé se základním vzděláním a vysokoškoláci.

Obr. 5.4 Celková průměrná spokojenost s životní úrovní podle vzdělání



Zdroj: vlastní zpracování

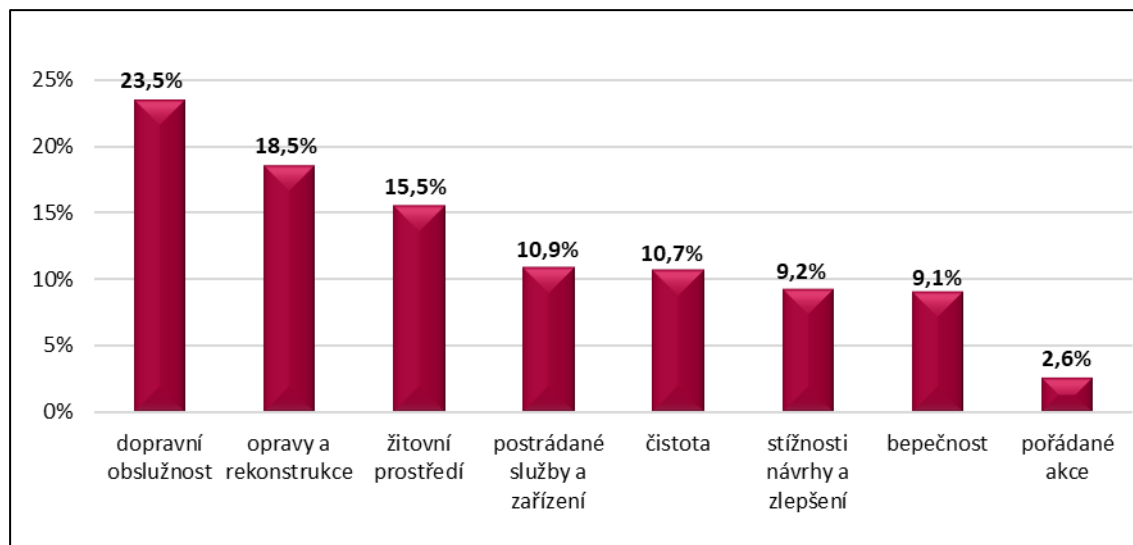
Dle provedeného T-testu pro nezávislé soubory bylo testováno, zda průměrná spokojenost lidí se základním a vysokoškolským vzděláním je stejná. Hodnota **Sig. vyšla větší než 0,05**, z čehož vyplývá, že průměrné spokojenosti se rovnají. viz **Příloha 7, tab. 7.10**.

Třídění druhého stupně dle ostatních identifikačních otázek je uvedeno v **Příloze č. 6, Tab. 6.2**.

5.3 Návrhy občanů pro zlepšení života a celkové spokojenosti

K této otázce uvedli respondenti celkem 541 různých návrhů, stížností či doporučení. **34** občanů zmínilo odpověď **nic** nebo uvedli, že jsou se současným životem v Porubě **spokojeni**. Odpovědí bylo opravdu mnoho a pro lepší přehlednost byly rozděleny do několika oblastí. Procentuální vyjádření odpovědí spadajících do jednotlivých oblastí je znázorněno v grafu č. 5.5.

Obr. 5.5 Oblasti návrhů pro zlepšení života a celkové spokojenosti



Zdroj: vlastní zpracování

Dopravní obslužnost

Nejčastěji uváděný faktor **23,5 %** (127), který občané uváděli pro lepší spokojenost se týkal dopravní obslužnosti. Celkem **59** by si přálo zlepšení **problematiky parkování** jako je zlepšení parkování občanů nebo navýšení parkovacích míst. **42** respondentů uvedlo jako odpověď „**dokončení prodloužené Rudné**“, čímž by chtěli odlehčit dopravní situaci na ulici 17. listopadu. **16** respondentů by si přálo **dokončení tramvajové trati** na VII. a VIII. obvod a naopak **4** respondenti by byli pro **zrušení projektu**. **5** Občanů uvedlo **výstavbu parkovacích domů a podzemních garáží** a **1** občan by si přál **omezit průjezd nákladních aut**.

Opravy a rekonstrukce

Tento faktor uvedlo celkem **100 (18,5 %)** respondentů. Nejčastěji respondenti zmiňovali **rekonstrukci chodníků**, které jsou v katastrofickém stavu (**68** respondentů). Dále se také často vyskytovala odpověď **dokončení rekonstrukce KD Poklad** a jeho znovuotevření (**18** respondentů). Méně často pak odpovídali **rekonstrukci budov a zařízení** (**10** respondentů) **opravy komunikací** (**3** respondenti), **1** respondent pak uvedl lepší nájezd na chodníky pro vozíčkáře.

Životní prostředí

Tento faktor byl rozdělen na několik dílčích faktorů a v otevřené otázce ho zmínilo **84** respondentů (**15,5 %**). Nejčastěji se jednalo o odpovědi typu **více zeleně a vybudování nových parků** (**52** respondentů) a **nekácet stromy a výstavba nových** (**17** respondentů). Mezi další

zmiňované faktory pak patří **údržba a zlepšení kvality současného stavu zeleně a parků** (8 respondentů) a v poslední řadě pak **lepší životní prostředí a čistota ovzduší** (5 respondentů). 2 občané pak zmínili zachování zeleně v oblasti Myslivny a zákaz výstavby v jejím okolí a revitalizace porubských rybníků.

Postrádané služby a zařízení

Nejčastěji uváděná zařízení, která lidé postrádají byla **dětská hřiště a atrakce pro děti** (15 respondentů), kdy bylo uvedeno, že v Porubě není žádné zařízení pro nejmenší děti do 3 let. 10 občanů uvedlo, že v Porubě chybí **veřejné WC a oplachové fontánky**. Více laviček, především v parcích a **odpočinková místa** postrádá 9 občanů. Mezi další uváděné odpovědi pak patří například **kavárny a restaurace** (7), **cyklostezky** (6), **divadlo nebo kino** (5).

Čistota

58 respondentů (10,7 %), uvedlo, že čistota města je cesta k lepší spokojenosti. 19 respondentů, navrhovalo **úklid veřejných prostranství** jako jsou poházené odpadky apod. **Častější a lepší úklid a výsyp košů a kontejnerů** uvedlo 13 respondentů a 8 respondentů by si pak přálo **zvýšit či změnit rozmístění odpadkových košů**. Mezi málo uváděné faktory pak patří **úklid exkrementů** (6) a řešení odhozených nedopalků **veřejnými popelníky** (3).

Stížnosti, návrhy a zlepšení

14 občanů by si přálo, aby došlo k **oddělení hřišť pro psy a pro děti**, a nedocházelo tak k častým sporům mezi „pejskaři“ a „maminkami“. 12 občanů uvedlo, že by si přáli **zrušit nevzhledné vietnamské obchody** na hlavní třídě a vrátit se k tzv. „lenince“. **Lepší pracovní uplatnění** uvedlo 5 občanů a 2 občané uvedli, že by Poruba měla **zlepšit informovanost směrem k občanům** o plánovaných projektech a pořádaných akcích. 3 občané uvedli **„kompletní personální výměnu radnice“**, kdy se úředníci chovají k občanům arogantně a povýšeně. Netradiční odpověď **„více úsměvů“** uvedli 3 občané. Tímto heslem by se Poruba mohla řídit například při své další marketingové kampani. Pochvalu pak dostaly facebookové stránky Poruby (1).

Bezpečnost

Zde občané nejčastěji uváděli, že by si přáli **častější a kvalitnější dohled městské policie** (18) a to zejména v noci a na problémových místech jako jsou herny, a hospody. 19 respondentů uvedlo, že jim vadí **nepříznupůsobivé osoby** jako jsou Romové a bezdomovci. 7

občanů by si přálo **zlepšit celkovou bezpečnost** v Porubě a mezi ostatní uváděné faktory patří například lepší osvětlení či bezpečnější přechody pro chode.

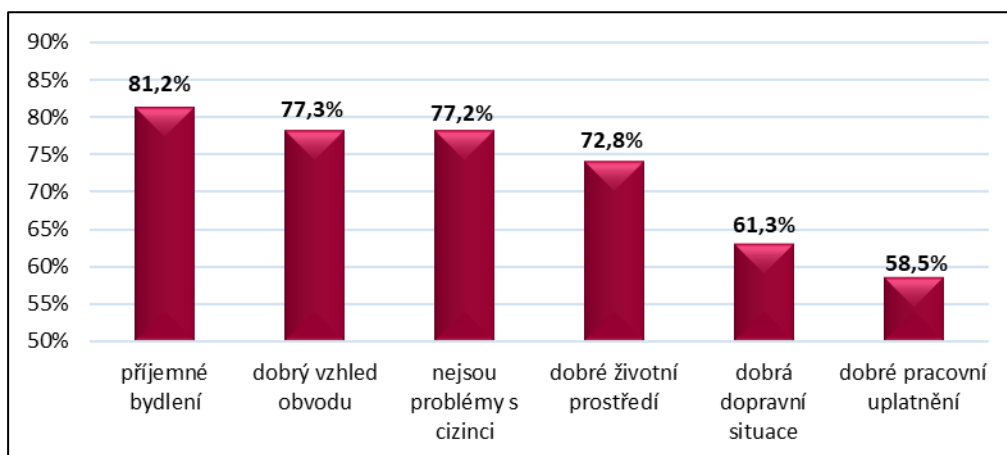
Pořádané akce

Z celkového počtu **14** respondentů (2,6 %), by si **11** občanů přálo zvýšit **kulturní akce** a **1** občan akce **sportovní**. Konkrétně uváděné akce pak bylo rozšíření Sdílnka do více obvodů (**1**), a obnova Farmářských trhů (**1**).

5.4 Tvrzení o Porubě

V této otázce se měli respondenti vyjádřit k několika tvrzením týkajících se Poruby, ke kterým mohli vyjádřit určitou míru souhlasu či nesouhlasu. Faktorem, se kterým obyvatelé Poruby nejvíce souhlasí, je **příjemné bydlení** s průměrnou známkou **1,87**, čemuž odpovídá souhlas ve výši **81,2 %**. Na druhou stranu faktor, který má nejmenší míru souhlasu a to **58,5 %** se stal faktor dobré **pracovní uplatnění**. Hlavním důvodem může být zejména to, že v Porubě se nenachází žádný velký průmyslový areál a mnoho lidí tak za práci musí dojíždět do jiných částí Ostravy.

Obr. 5.6 Průměrný souhlas s jednotlivými tvrzeními

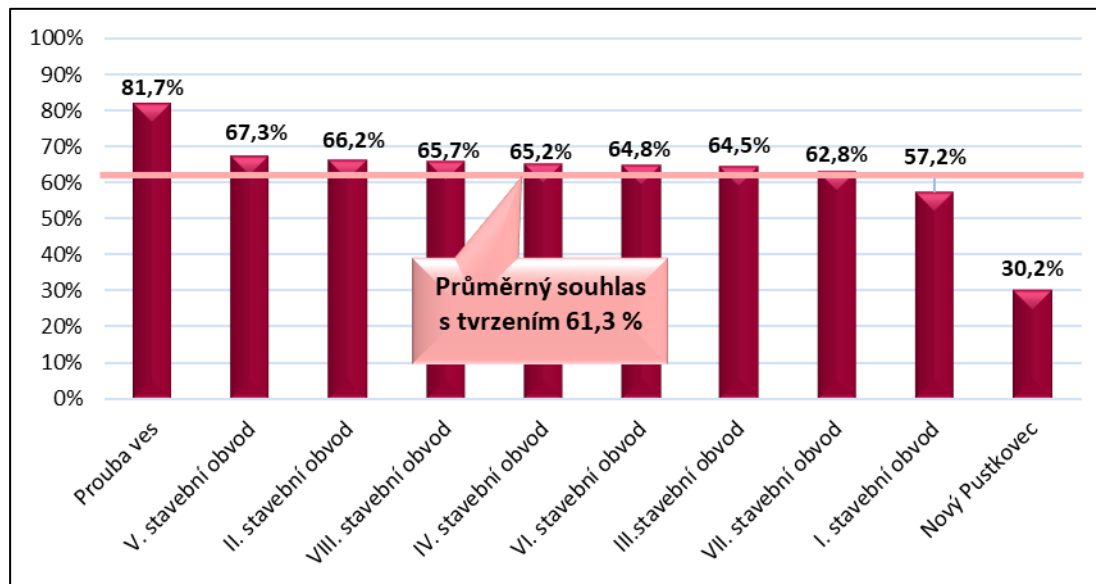


Zdroj: vlastní zpracování

Jak je znázorněno v grafu 5.7 zajímavým tříděním dle jednotlivých obvodů se stalo tvrzení o dobré dopravní situaci. Více než 50% rozdíl dělí souhlas s tvrzením občany **Poruby vsi**, kteří vykazují největší míru souhlasu (**81,7 %**) na rozdíl od občanů z **Nového Pustkovic**, kteří vykazují absolutně nejnižší souhlas a to **30,2 %** které odpovídá průměrné známce -1,19

Třídění 2. stupně dle jednotlivých tvrzení a identifikačních otázek, je znázorněno v **Příloze č. 6, Tab. 6.3.**

Obr. 5.7 Souhlas s tvrzením – dobrá dopravní situace podle jednotlivých obvodů



Zdroj: vlastní zpracování

5.5 Poziční mapa

Po vypočtení dílčích koeficientů významnosti a indexů spokojenosti (**Příloha č. 5, Tab. 5.3**), byla sestavena poziční mapa. Průsečíky přímek spokojenosti a významnosti, byly vypočítány průměr všech jednotlivých koeficientů. **Průměrný index spokojenosti je 66,8 % a průměrný koeficient významnosti pak 83,3 %, viz graf č. 5.8.**

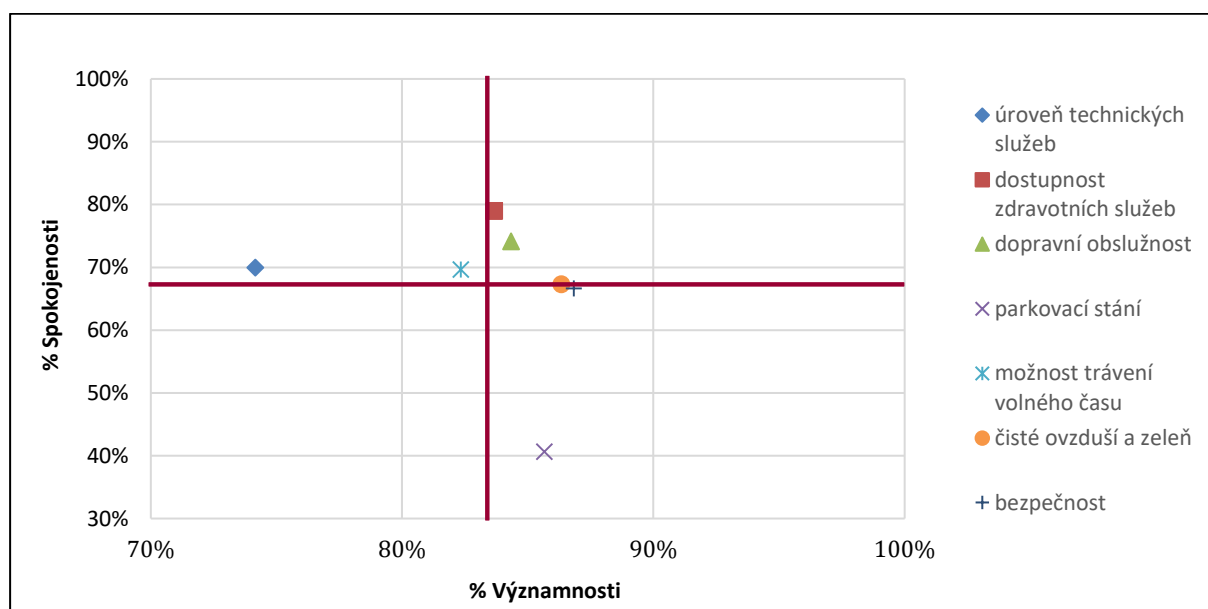
V kvadrantu s nízkou spokojeností a také nízkou významností (kvadrant marginálních příležitostí) se nenachází ani jeden faktor.

V kvadrantu konkurenční příležitosti, které mají vysokou významnost, ale nízkou spokojenost se těsně pod hranicí průměrné spokojenosti nachází faktor **bezpečnost (66,7 % spokojenost)**. Dalším faktorem, který se v tomto kvadrantu nachází je **parkovací stání**. Jak je vidět v grafu pro občany je tento faktor poměrně významný a jsou s ním nejméně spokojeni ze všech hodnocených faktorů. Parkování je v Porubě dlouhodobým a rovněž těžko řešitelným problémem, vedení obce by proto měla zaměřit své úsilí i peněžení prostředky právě na problematiku parkování.

Faktor, který pouze těsně překračuje hranici spokojenosti a již tak spadá do kvadrantu zvaného motivátory je **čisté ovzduší a zeleň (67,3 % spokojenost)**. Mezi další faktory, které spadají do kvadrantu s vysokou spokojeností a důležitostí patří **dopravní obslužnost**, a těsně překračující hranici důležitosti je faktor **dostupnost zdravotních služeb (83,7 % důležitost)**. Radnice by měla usilovat o udržení těchto faktorů, neboť si tak může i nadále zlepšovat svou image.

Posledním kvadrantem, se kterým jsou občané spokojeni ale nejsou pro něho až tak důležité je kvadrant přeinvestovaných příležitostí. Nachází se zde dva faktory, a to **úroveň technických služeb (74,2 % důležitost)**, která je pro lidi ze všech faktorů nejméně významná (74,2 %) a **možnosti trávení volného času**, který se nachází 1 % pod průměrnou důležitostí (82,3 %).

Obr. 5.8 Poziční mapa



Zdroj: vlastní zpracování

5.6 Vedení a budova radnice

Zde bude hodnocena práce úřadu jako je lidský faktor a ostatní charakteristiky, budova radnice samotná, její vzhled a potencionální přesun.

5.6.1 Práce úřadu

Respondenti v tomto případě hodnotili celkem čtyři faktory, a to ochotu úředníků, jejich kvalifikaci, úřední hodiny a komunikaci úřadu s občany. Mezi všemi faktory je pouze 2%

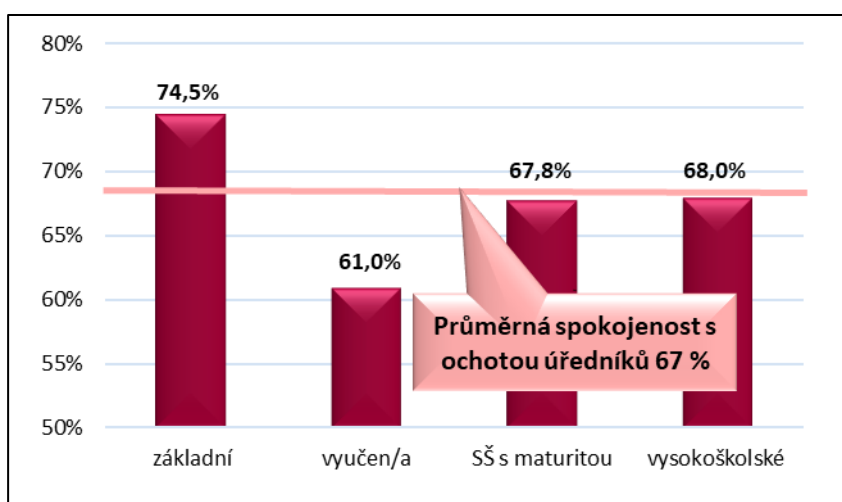
rozdíl. Nejlépe hodnocený faktor je **ochota úředníků** s průměrnou známkou spokojenosti 1,02 (67 %). Nejhorše hodnocený faktor pak **komunikace úřadů s občany** s průměrnou známkou spokojenosti 0,9 (65 %). Mezi nimi se pak nachází **kvalifikace úředníků 66,5 %** a **úřední hodiny 65 %**. Četnost jednotlivých odpovědí je znázorněna v **Příloze 5, Tab. 5.4**.

Ochota úředníků

Co se týče faktoru ochota úředníků, největší rozdíly v odpovědích zde vykazovalo třídění podle vzdělání, kdy lidé se **základním vzděláním** hodnotily nejlépe **74,5 %** a lidé vyučení naopak nejhůře **61 %**. Těsně nad hranici spokojenosti se pak nacházejí lidé se **středoškolským vzděláním s maturitou 67,8 %**.

Statisticky odlišně odpovídali také respondenti dle pohlaví, a stavebních obvodů viz **Příloha 7 Tab. 7.10-7.12**.

Obr. 5.9 Ochota úředníků dle vzdělání



Zdroj: vlastní zpracování

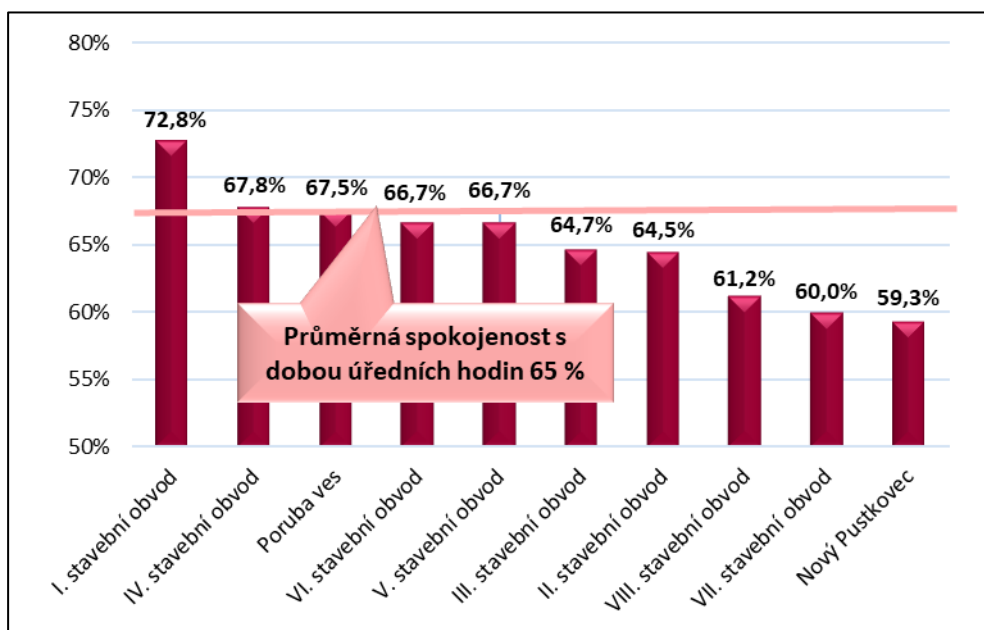
Kvalifikace úředníků

Stejně jako u faktoru ochota úředníků největší rozdíl v hodnocení byly u identifikační otázky dle vzdělání, kdy opět nejlépe hodnotily lidé se **základním vzděláním 75,5 %** a nejhůře opět lidé **vyučení 62,0 %**. Statisticky odlišně odpovídaly všechny kategorie kromě pohlaví. viz **Příloha 7, Tab. 7.13-7.16**.

Úřední hodiny

Zde odpovídali statisticky odlišně lidé podle vzdělání a stavebním obvodu, ve kterém respondenti žijí (**Příloha 7, Tab. 7.17 a 7.18**). Co se týče vzdělání, opět nejlépe hodnotily lidé se **základním vzděláním 78,5 %** a nejhůře lidé s **vysokoškolským vzděláním 63,8 %**. Podle místa bydliště nejlépe odpovídali lidé z **I. stavebního obvodu 72,8 %** a nejhůře občané z **Nového Pustkovce 59,3 %** viz graf č. 5.10.

Obr. 5.10 Spokojenost s dobou úředních hodin dle stavebních obvodů



Zdroj: vlastní zpracování

Komunikace úřadu s občany

U posledního, nejhůře hodnoceného faktoru, statisticky odlišně odpovídali pouze respondenti dle místa bydliště viz **Příloha 7, Tab. 7.19**. Nejlépe hodnotili občané **VI. stavebního obvodu (74 %)** a nejhůře občané **VIII. stavebního obvodu (59,5 %)**. Těsně pod hranicí celkové průměrné spokojenosti se nacházejí občané z **V. stavebního obvodu**. Výsledky třídění druhého stupně, dle všech faktorů i identifikačních otázek jsou uvedeny v **Příloze č. 6, Tab. 6.4**.

5.6.2 Budova radnice

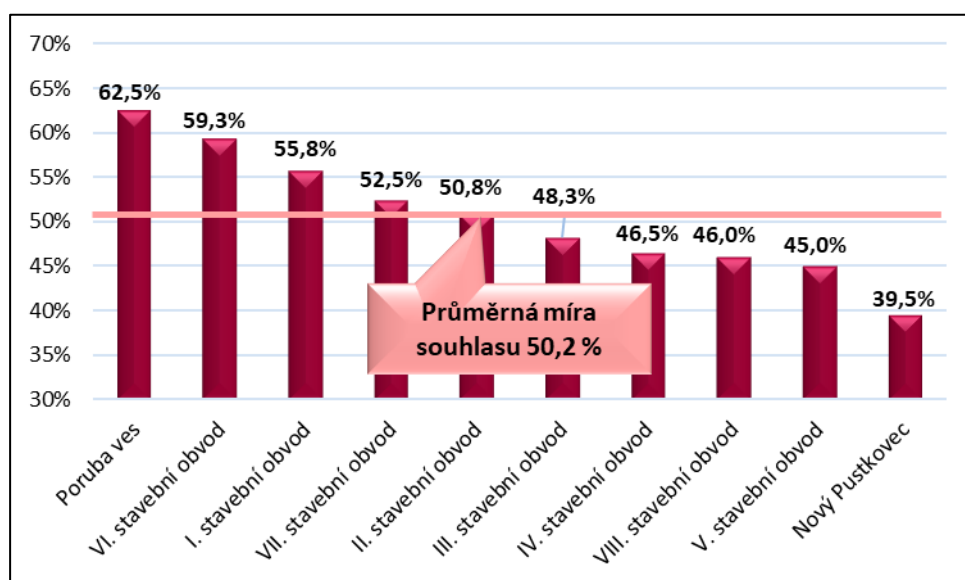
Zde respondenti hodnotili 2 faktory týkající se budovy Radnice. U prvního faktoru měli respondenti vyjádřit míru souhlasu s tím, zda je budova v centru dění. U druhého faktoru pak vyjadřovali míru souhlasu s reprezentativností budovy. Lépe dopadl průměrný souhlas s tvrzením, zda je budova **reprezentativní a to 56,2 %**. Průměrná míra souhlasu s tvrzením,

zda se radnice nachází **v centru dění** pak byla o něco nižší a to **50,2 %**. Ani jeden z faktorů nebyl nijak zvlášť dobře hodnocen. Vedení radnice o tomto faktu ví, a proto začaly v minulých letech úvahy o možnostech přemístění budovy radnice na lepší místo.

Umístění

Statisticky významné rozdíly vykazovaly odpovědi, tříděné dle obvodů, věku a dosaženého vzdělání (**Příloha 7, Tab. 7.20-7.22**). Podle jednotlivých obvodů nejhůře hodnotili občané, kteří žijí v **Novém Pustkovci**, a to s průměrným souhlasem **39,5 %**. Nejlépe hodnotili občané, kteří žijí v **Porubě vsi (62,5 %)**. Důvodem může být zejména fakt, že samotná budova radnice se nachází v Porubě vsi, pro občany tohoto stavebního obvodu je proto toto umístění výhodou. Hodnocení jednotlivých obvodů je znázorněno v následujícím grafu.

Obr 5.11 Míra souhlasu, zda je budova v centru dění podle obvodu



Zdroj: vlastní zpracování

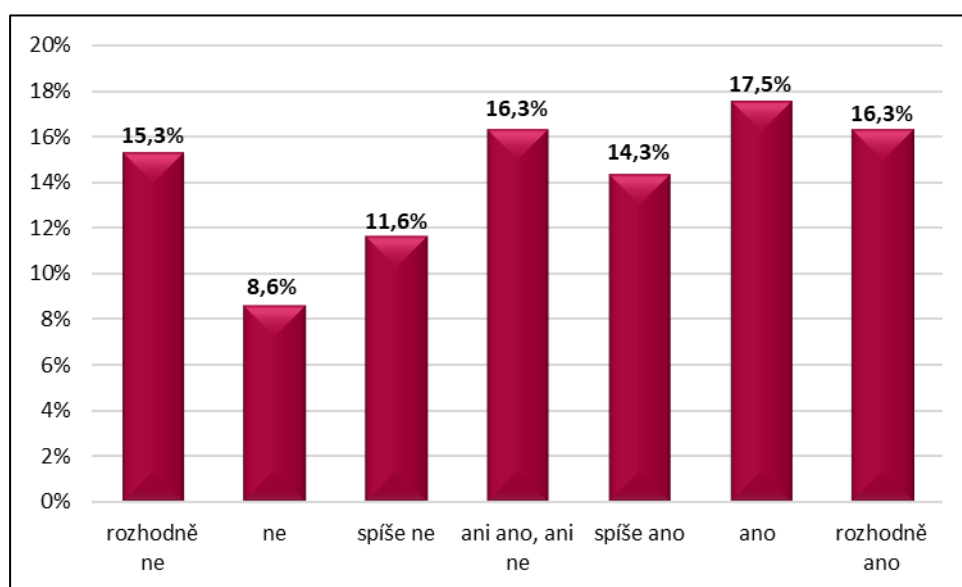
Reprezentativnost

I zde dopadlo nejzajímavěji hodnocení dle stavebních obvodů, kdy nejvíce s tímto faktorem souhlasili obyvatelé **II. a VI. stavebního obvodu** s průměrnou mírou souhlasu **66,7 %** a nejhůře pak opět obyvatelé **Nového Pustkovce** s průměrnou mírou souhlasu **46,8 %**. Hodnocení dle obou faktorů i všech identifikačních otázek je uvedeno v **Příloze 6 Tab. 6.5**. Statisticky významné byly odpovědi dle všech kategorií, kromě vzdělání viz **Příloha 7 Tab. 7.23-7.26**.

5.6.3 Důležitost umístění

V této otázce respondenti hodnotili na škále, jak je pro ně důležité umístění budovy radnice. Celkem **195 respondentů (48,1 %)** vyjádřilo, že pro ně umístění radnice zcela nebo částečně není **důležité**. **66 respondentům (16,3 %)** na umístění **nezáleží** a zbylých **144 respondentů (35,5 %)** vyjádřilo určitou míru **důležitosti** s umístěním budovy radnice viz **Příloha č. 5, Tab. 5.7**.

Obr. 5.12 Četnost odpovědí – důležitost umístění radnice



Zdroj: vlastní zpracování

Koeficient významnosti (důležitosti) zde vyšel **0,23**, což odpovídá **53,8 %** průměrné důležitosti tohoto faktoru. Hodnocení podle jednotlivých identifikačních otázek (**Příloha 6 Tab. 6.6**), byly statisticky významné podle věku a jednotlivých obvodů viz **Příloha 7 Tab. 7.27 a 7.28**.

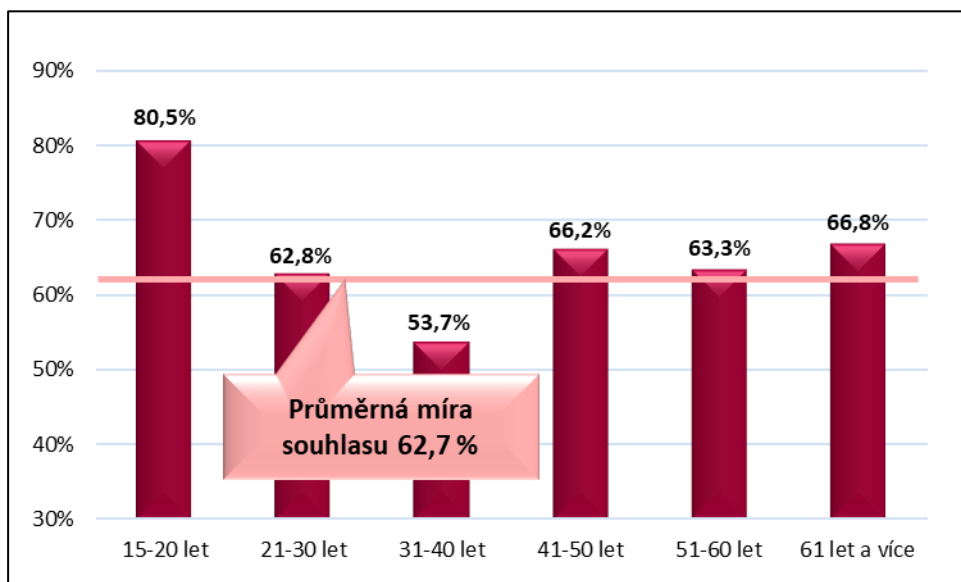
5.6.4 Souhlas s přesunem budovy

U této otázky se měli respondenti vyjádřit, zda souhlasí s přesunem budovy do více reprezentativních prostor a blíže ke středu města, resp. na dostupnější místo. Průměrná míra souhlasu toho to tvrzení byla **62,7 %**. Zajímavým se stalo hodnocení zejména dle věkové kategorie, kdy největší souhlas s tímto faktorem, a to o téměř více než 20 % nad průměrným souhlasem hodnotila nejmladší věková kategorie **15-20 let (80,5 %)**. Nejmenší míru souhlasu pak vyjádřila věková kategorie **31-40 let (53,7 %)**, která je rovněž jedinou věkovou kategorií,

kteřá se nachází pod průměrnou mírou souhlasu. Těsně nad hranicí průměrného souhlasu se nachází věková kategorie **51-60 let** s průměrnou mírou souhlasu **62,8 %**.

Hodnocení dle místa bydliště respondenta dopadlo podle očekávání a to tak, že nejmenší míru souhlasu s přesunem vyjádřili občané s **Poruby vsi**, kde je současná radnice umístěna s průměrnou mírou souhlasu **48,3 %**. Největší míru souhlasu naopak vyjádřili občané ze **III. stavebního obvodu (70,8 %)** a **V. stavebního obvodu (70,7 %)**. Hodnocení dle ostatních identifikačních otázek je uvedeno v **Příloze č. 6. Tab. č. 6.7**. Statisticky významné se nestalo hodnocení pouze podle sociálního statusu a dosaženého vzdělání viz **Příloha 7 Tab. 7.27-7.30**.

Obr. 5.13 Průměrná míra souhlasu s přesunem budovy dle věku



Zdroj: vlastní zpracování

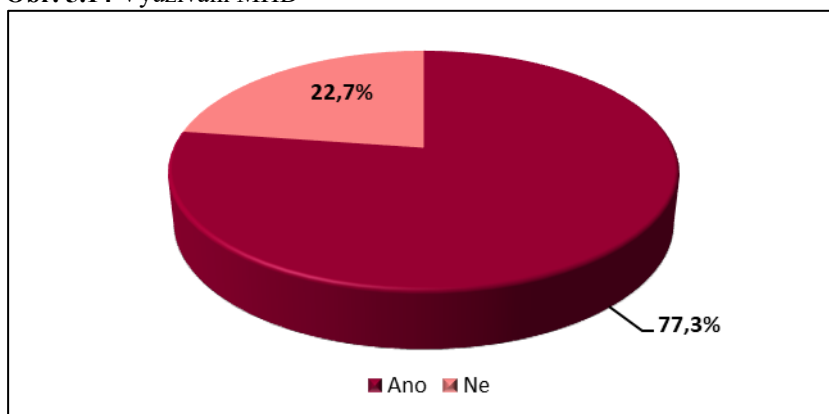
5.7 Dopravní obslužnost

V této podkapitole bude analyzováno využívání MHD a případná spokojenost s ním, problematika parkovacích míst a parkovacích domů.

5.7.1 Využívání MHD

Zde respondenti odpovídali na otázku, zda využívají MHD, pokud odpověděli ne, rovnou přeskočili na otázku týkající se parkování. Z celkového počtu dotazovaných odpovědělo 313 občanů ano **77,3 %** a 92 občanů ne **22,7 %**.

Obr. 5.14 Využívání MHD

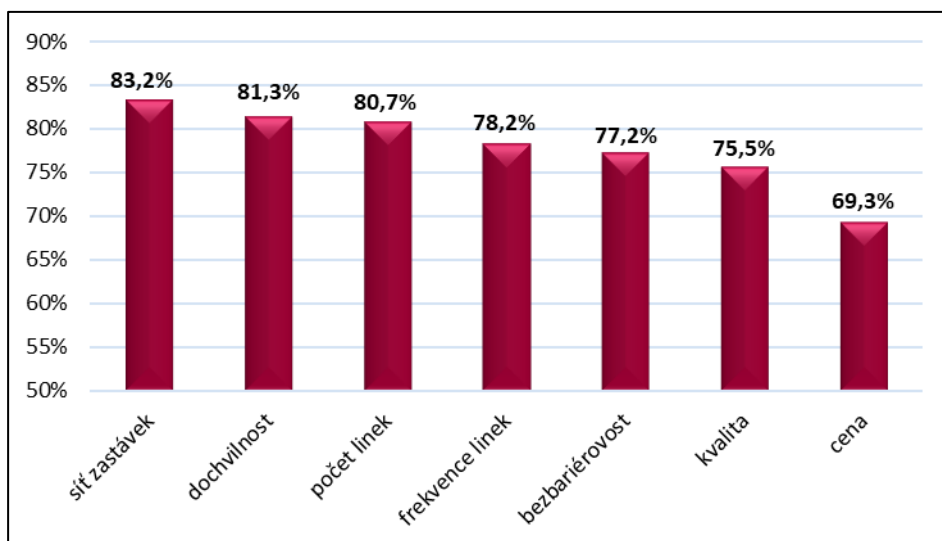


Zdroj: vlastní zpracování

5.7.2 Spokojenost s MHD

Z celkového počtu 405 dotazovaných tuto otázku **hodnotilo** celkem **313 respondentů**. Zbýlých 92 osob zvolilo u předešlé odpovědi možnost, že MHD nevyužívají, proto tyto dílčí spokojenosti nehodnotily. Nejlépe hodnoceným faktorem s průměrnou spokojeností **83,2 %** se stala **síť zastávek**. Nejhůře hodnoceným faktorem se stala **cena** s průměrnou spokojeností **69,3 %**.

Obr.5.15 Spokojenost s jednotlivými faktory MHD



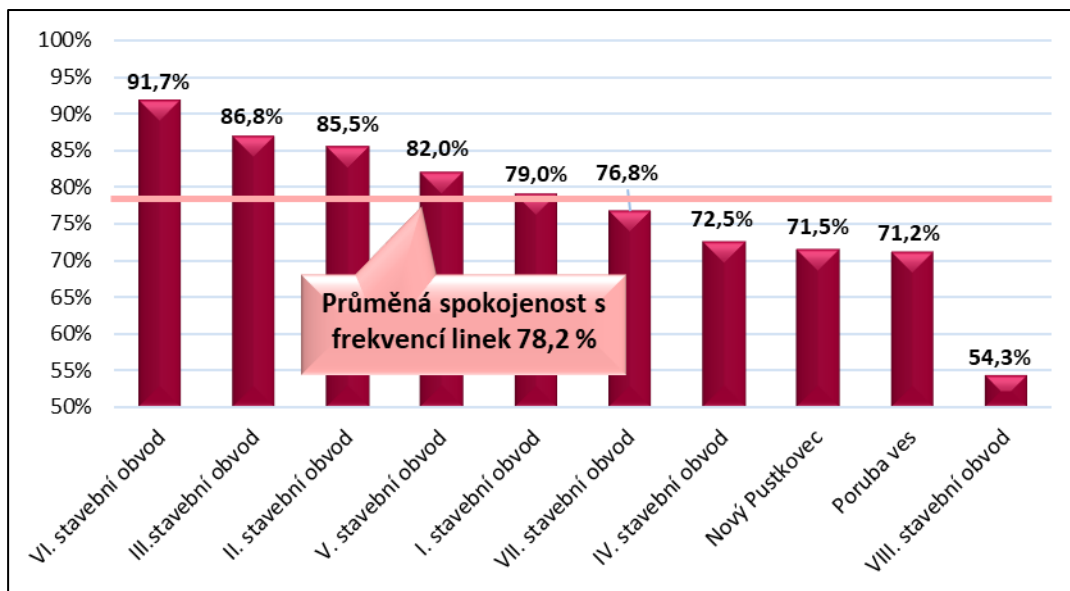
Zdroj: vlastní zpracování

Frekvence linek

Z hlediska třídění druhého stupně dle stavebních obvodů, se přesně polovina nachází nad průměrnou spokojeností. Nejlépe hodnotili občané z **VI. stavebního obvodu a to 91,7 %**, což odpovídá průměrné známce 2,5. Tito občané jsou s frekvencí linek opravdu velmi

spokojeni. Zbýlých 5 stavebních obvodů se nachází pod průměrnou spokojeností a nejhůře pak hodnotily občané z **VIII. stavebního obvodu 54,3 %** což odpovídá průměrné známce 0,26 viz graf 5.16. Rozdíly v hodnocení zde byly opravdu obrovské.

Obr.5.16 Spokojenost s frekvencí linek podle stavebních obvodů

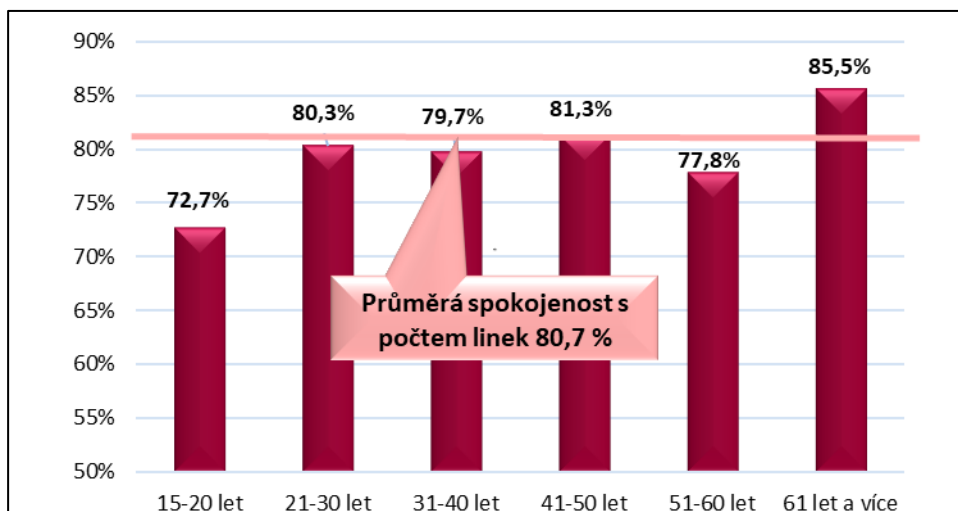


Zdroj: vlastní zpracování

Počet linek

Co se týče třídění druhého stupně dle stavebních obvodů, nejlépe opět hodnotili tento faktor občané ze **III. stavebního obvodu (90, %)** a nejhůře z **IV. stavebního obvodu (72,2 %)**.

Obr.5.17 Spokojenost s počtem linek podle věku



Zdroj: vlastní zpracován

Jak ukazuje graf 5.17 faktor počet linek hodnotila nejlépe nejstarší věková kategorie **61 let a více 85,5 %**. Nejhůře hodnotila věková kategorie **15-20 let**, tedy nejmladší **72,7 %**.

Dochvilnost

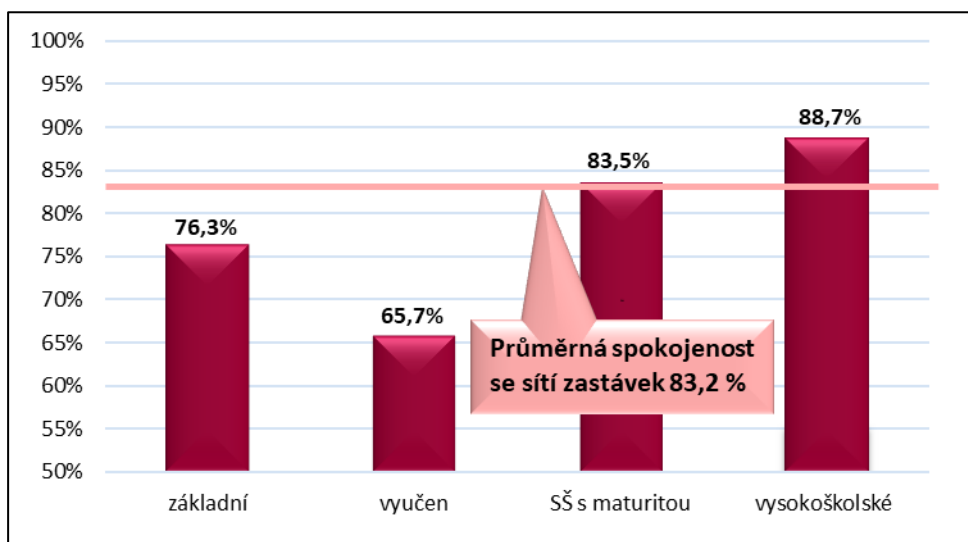
Poměrně značný rozdíl nastal ve třídění druhého stupně podle věkové kategorie. Nejstarší věková kategorie **61 let a více** hodnotila tento faktor nejlépe a to **84,7 %** průměrné spokojenosti. Nejhůře hodnotila oproti tomu nejmladší věková kategorie **15-20 let 68,2 %**. Toto hodnocení je následkem uspěchaného životního stylu mladých generací.

Další statisticky významný rozdíl nastal podle identifikační otázky stavebního obvodu, ve kterém respondent žije. Nejlépe tento faktor hodnotili obyvatelé **III. stavebního obvodu a to 89,8 %** průměrnou spokojeností které odpovídá průměrná známka 2,39 a nejhůře obyvatelé **Nového Pustkovce 74,2 %** s průměrnou známkou 1,45.

Sít' zastávek

Jak zobrazuje graf č. 5.18, nejlépe hodnotili tento faktor lidé s **vysokoškolským** vzděláním **88,7 %**. Těsně nad průměrnou spokojeností se nacházejí lidé se **středoškolským** vzděláním s **maturitou 83,5 %**. Úplně nejhůře hodnotili tento faktor lidé **vyučení 65,7%**

Obr. 5.18 Spokojenost se sítí zastávek podle vzdělání



Zdroj: vlastní zpracování

Cena

Tento nejhůře hodnocený faktor v závislosti na třídění sociálního statusu, hodnotili nejhůře **nezaměstnaní**, a to průměrnou známkou spokojenosti 0, která odpovídá **50 %** spokojenosti. Nejlépe tento faktor hodnotili **studenti** a to **74,2 %**. Všechny ostatní sociální skupiny se nacházejí nad průměrnou spokojeností s tímto faktorem **69,3 %**.

Kvalita

Hodnocení toho faktoru vykazalo statisticky významné rozdíly pouze podle identifikační otázky, kde respondent žije, tedy městských obvodů. Nejlépe hodnotili občané z **VI. stavebního obvodu 86,2 %** a nejhůře občané z **Porubi vsi 65,2 %**

Bezbariérovost

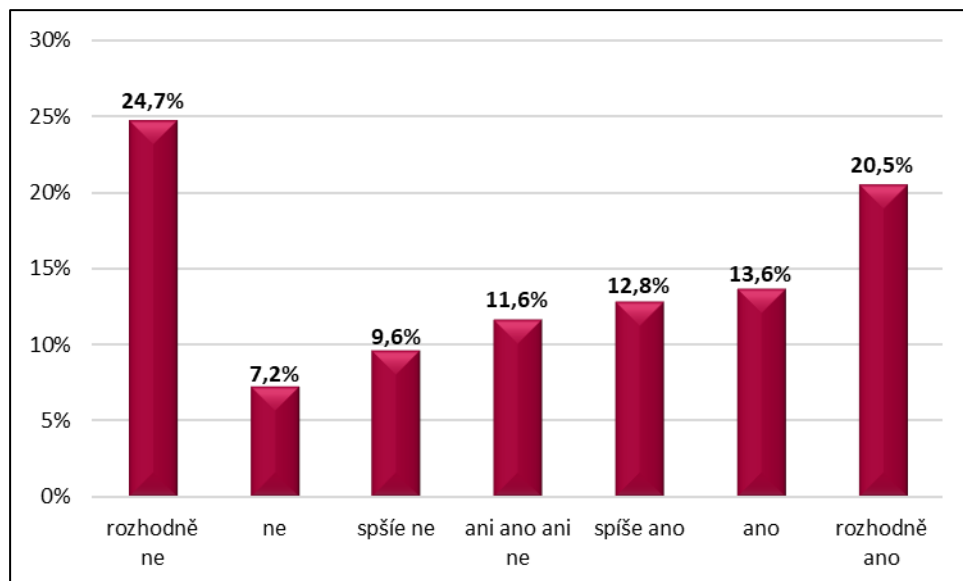
Skupinami, která odpovídala statisticky odlišně se stali respondenti rozdělení dle sociálního statusu, dosaženého vzdělání a obvodu, kde žijí. Podle sociálního statusu nejlépe hodnotili **studenti** s průměrnou spokojeností **83,3 %** a nejhůře pak **nezaměstnaní** s průměrnou spokojeností **63,3 %**.

Výsledky třídění druhého stupně dle jednotlivých faktorů a identifikačních otázek jsou znázorněny v **Příloze č. 6, Tab. 6.8**. Výsledky statistického testování jsou uvedeny v **Příloze č. 7, Tab. 7.32-7.52**

5.7.3 Parkovací místa

Zde respondenti odpovídali, zda by byli ochotni zvýšit počet parkovacích míst, i na úkor zeleně. Průměrná míra souhlasu je **50,5 %**. Žádná ze skupin, rozdělena podle identifikačních otázek, neodpovídala statisticky odlišně. Dle grafu 5.18 Největší počet dotazovaných **24,7 %** (100) na tuto otázku odpovědělo **rozhodně ne**, což svědčí o tom, že lidé s v dnešní době váží každého kousku zeleně a opravdu dbají na životní prostředí. Určitou míru **nesouhlasu** tedy odpovědi ne a spíše ne pak ještě vyjádřilo 68 respondentů. **47 respondentů (11,6 %)** s tímto tvrzením **ani nesouhlasí, ani souhlasí** a zbylých 190 respondentů (**46, %**) vyjádřilo určitou míru **souhlasu**.

Obr. 5.18 Četnost odpovědí se souhlasem zvýšení ploch pro parkovací místa



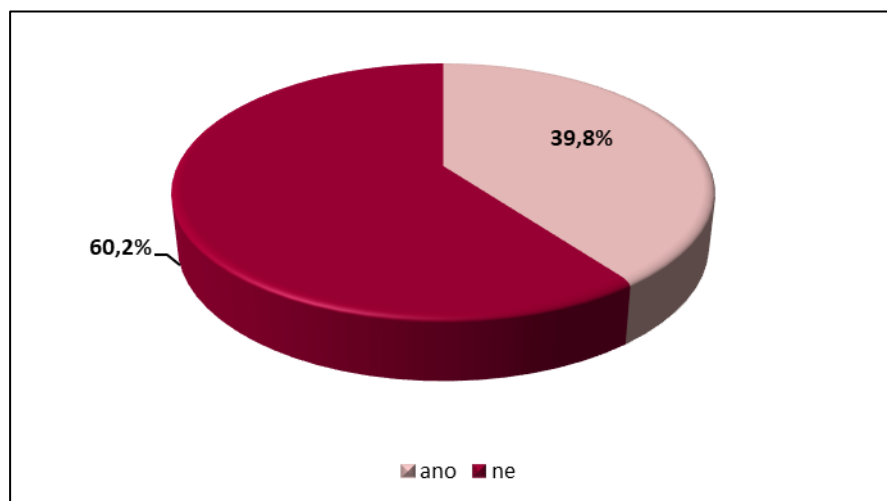
Zdroj: vlastní zpracování

Třídění dle jednotlivých identifikačních otázek je uvedeno v **Příloze č. 6 Tab. 6.9.**

5.7.4 Pronájem v parkovacím domě

Zde respondenti odpovídali, zda by byli ochotni platit za dlouhodobý pronájem parkovacích míst v parkovacím domě. Celkem 161 respondentů (**39,8 %**) by bylo ochotno si za pronájem zaplatit. Zbylých 244 (**60,2 %**) by za pronájem **neplatilo**.

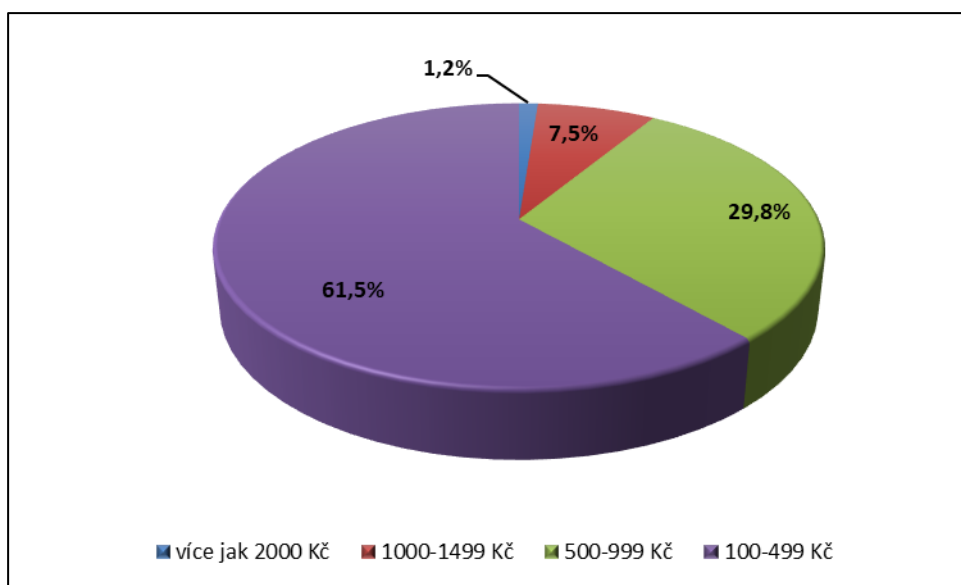
Obr. 5.19 Ochota platit za pronájem v parkovacím domě



Zdroj: vlastní zpracování

Respondenti, kteří v předešlé otázce označili možnost ano, nyní měli zvolit na škále kolik Kč, měsíčně by byli ochotni za již zmiňovaný pronájem zaplatit. K této otázce se vyjádřilo celkem 161 respondentů. Nejvíce respondenti volili možnost nejnižšího cenového rozpětí a to od **100-499 Kč** měsíčně. Tuto možnost zvolilo 99 respondentů (**61,5 %**). Druhou nejpočetnější cenovou kategorií byla **500-999 Kč**, kterou zvolilo 48 respondentů (**29,8 %**). Možnost **1000-1499 Kč** zvolilo 12 respondentů (**7,5 %**). Pouze 2 respondent by byl ochoten zaplatit za pronájem více jak **2000 Kč měsíčně (1,2 %)**. Variantu 1000-1499 Kč, nezvolil ni jeden respondent. Četnosti jednotlivých odpovědí jsou uvedeny v **Příloze č. 5 Tab. 5.6**.

Obr. 5.20 Kolik je respondent ochoten zaplatit za pronájem v parkovacím domě



Zdroj: vlastní zpracování

5.8 Budoucí investice

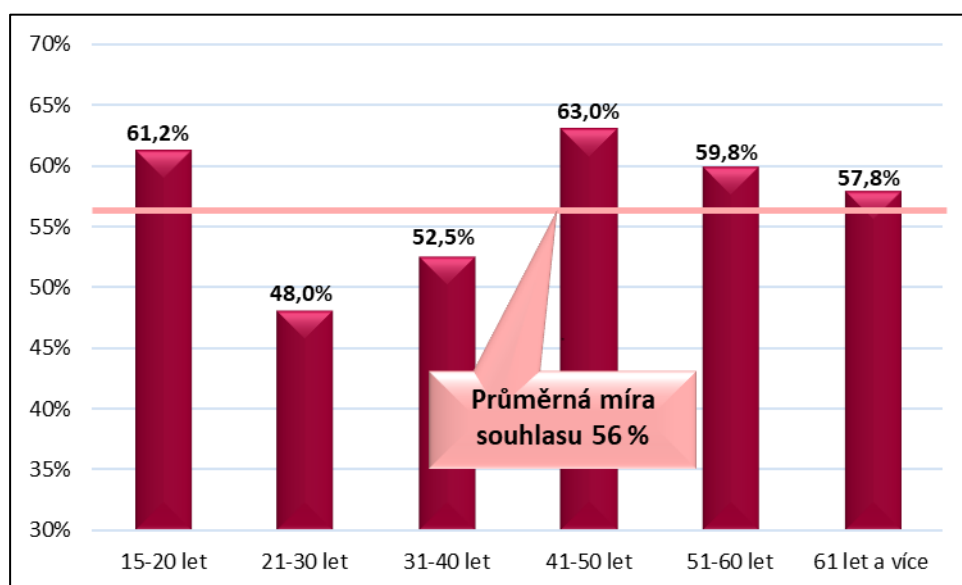
Zde respondenti hodnotili, různé oblasti potencionálních investic a do jaké míry s nimi souhlasí.

Nabíjecí stanice pro elektromobily

V této otázce měli občané na škále určitě zda souhlasí s tím, aby Poruba investovala do rozvoje nabíjecích stanic pro elektromobily. **Průměrná míra souhlasu** tohoto faktoru vyšla **56 %**. Statisticky významné se ukázalo hodnocení dle všech identifikačních otázek kromě pohlaví (**Příloha 7 Tab.7 53-7.56**.)

Zajímavé jsou například výsledky podle třídění dle věkových kategorií. Dalo by se očekávat, že především mladší věkové generace by měly nejvíce souhlasit s tímto faktorem díky všeobecné modernizaci. Z provedené analýzy ale vyplynulo, že nejméně s investicí do nabíjecích stanic souhlasí věková kategorie **21-30 let (48 %)**. Nevětší průměrnou míru souhlasu **63 %** pak zastává věková kategorie **41-50 let**. Členění dle ostatních identifikačních otázek je uvedeno v **Příloze 6 Tab. 6.11**.

Obr. 5.21 Souhlas s investicí do nabíjecích stanic dle věkových kategorií



Zdroj: vlastní zpracování

Odkoupení oblouku

Zde respondenti opět hodnotili na sedmibodové škále, zda souhlasí s tím, aby Poruba usilovala o odkoupení Oblouku. Na výběr měli od možnosti rozhodně nesouhlasím, peníze by se měli využít jinak až po možnost rozhodně souhlasím Oblouk je největší symbol Poruby. **Průměrná míra souhlasu** s tímto faktorem byla **69,7 %**. Statisticky významné zde bylo hodnocení podle místa bydliště, pohlaví a vzdělání viz **Příloha 7 Tab.7.57-7.59**.

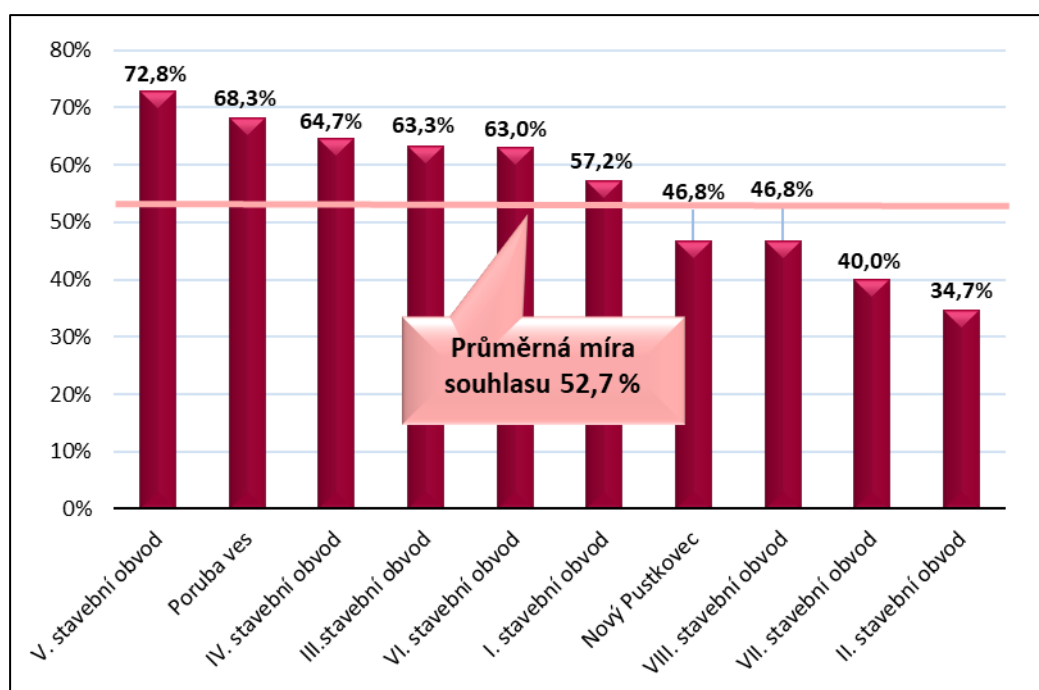
S odkoupením oblouku nejvíce souhlasili občané **V. stavebního obvodu (81,8 %)**. Nad průměrnou spokojeností se pak nacházeli občané III., I. stavebního obvodu a Porubi vsi. Nejméně souhlasí s odkoupením lidé z **Nového Pustkovce (55,2 %)**. Hodnocení dle ostatních identifikačních otázek je uvedeno v **Příloze 6 Tab. 6.12**.

Zavedení tramvajové linky

Poslední faktor, který občané hodnotili byl souhlas se zavedením tramvajové linky od Slovanu ke Globusu. **Průměrná míra souhlasu byla 52,7 %**. Statisticky významné byly odpovědi dle všech kategorií kromě věku (**Příloha 7 Tab.7.60-7.63**).

Jak je vidět v grafu 5.22, se zavedením trati nejvíce souhlasí občané **VI. stavebního obvodu** s průměrnou mírou souhlasu **72,8 %**. Nejméně s tím souhlasí občané **II. stavebního obvodu** (**34,7 %**). Spíše negativně tento faktor hodnotily také občané **VII. a VIII. stavebního obvodu**, neboť předpokládaná trať by vedla právě přes tyto dva obvody. Ostatní odpovědi dle identifikačních otázek jsou uvedeny v **Příloze 6 Tab. 6.13**.

Obr 5.22 Souhlas se zavedením tramvajové trati od Slovanu ke Globusu



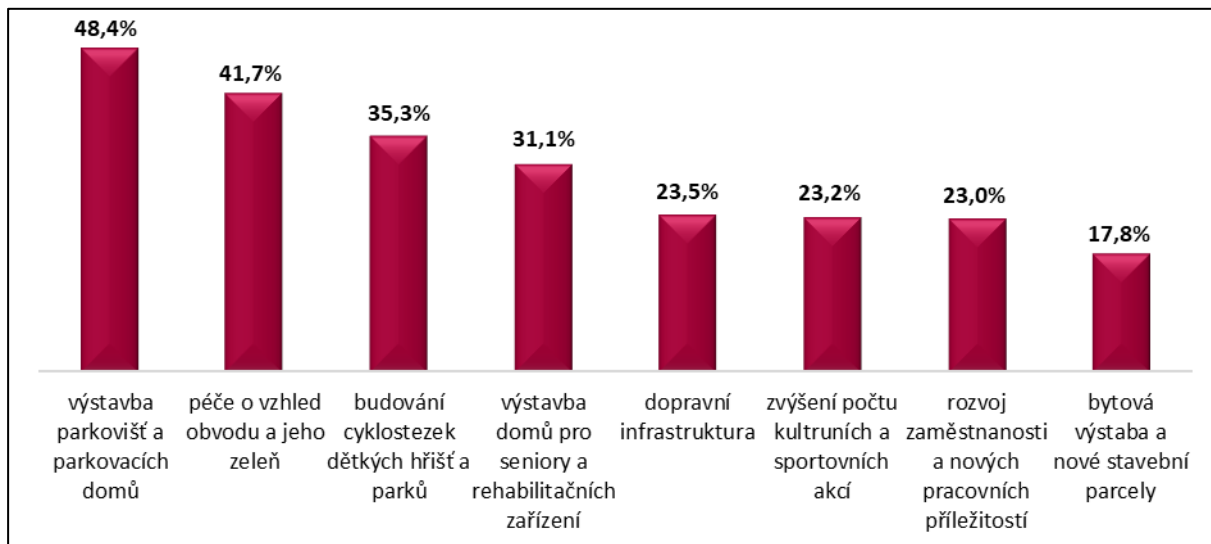
Zdroj: vlastní zpracování

Oblasti rozvoje

U poslední hodnocené otázky mohli respondenti zvolit až 3 oblasti do kterých by měl obvod investovat v případě volných peněžních prostředků. Nejčastěji uváděným faktorem byla **výstavba parkovišť a parkovacích domů 48,4 %**, kterou uvedlo téměř polovina dotazovaných (196). Druhým nejvíce uváděným faktorem **41,7 %** pak byla **péče o vzhled obvodu a jeho zeleň** kam patří také například údržba chodníků, kdy tuto možnost zvolilo celkem 169 respondentů. Tyto dvě nejčteněji uváděné oblasti budoucích investic, podporují také vyjádřené názory lidí v otázce č. 4, kdy nejvíce zmiňovanými faktory byly právě parkování, rekonstrukce chodníků a péče o zeleň. Nejméně uváděným faktorem pak byla

bytová výstavba a bytové parcely. Tuto možnost zvolilo přesně 72 respondentů **17,8 %**. Četnosti jednotlivých odpovědí jsou uvedeny v **Příloze 5 Tab. 5.7**.

Obr. 5.23 Oblasti budoucích investic



Zdroj: vlastní zpracování

5.9 Vyhodnocení hypotéz

Hypotéza 1:

Celková spokojenost se liší v závislosti na bydlišti respondenta

Hodnota **Sig**, vyšla v tomto případě **menší než alfa (Příloha 7, Tab. 7.1)**, **hypotéza je tedy přijata**. Nejlépe tento faktor hodnotili občané z Nového Pustkovce, a to průměrnou známkou spokojenosti 1,94, která odpovídá **82,3 %** průměrné spokojenosti. Nejhůře tento faktor hodnotili občané z Porubi vsi, a to průměrnou známkou 1,1 (**68,3 %**) viz **Příloha 6, Tab. 6.1**.

Hypotéza 2:

Celkovou spokojenost nejvíce ovlivňují dílčí spokojenosti jako je bezpečnost, čisté ovzduší a možnosti trávení volného času.

Podle provedené vícenásobné regresní analýzy a jejich výsledků je zřejmé, že tato **hypotéza nemůže být přijata**. Faktory, které nejvíce ovlivňují celkovou spokojenost jsou bezpečnost, úroveň technických služeb, dostupnost zdravotních služeb a čisté ovzduší viz

Příloha 8 Tab. 8.5. Dílčí faktor možnosti trávení volného času celkovou spokojenost respondentů **neovlivňuje**.

Hypotéza 3

Občané budou souhlasit se záměrem odkoupení Oblouku rozdílně, v závislosti podle místa jejich bydliště.

Poslední hypotéza byla opět přijata, neboť dle provedeného Chí-kvadrát testu hodnota **Sig <alfa (Příloha 7, Tab. 7.57)**. Nejvíce s odkoupením souhlasí **obyvatelé VI. stavebního obvodu** s průměrnou mírou souhlasu **81,8 %**. Nejméně souhlasí obyvatelé **Nového Pustkovce (55,2 %)** viz **Příloha 6 Tab. 6.12**.

5.10 Srovnání s výzkumem 2017

Jak již bylo výše několikrát zmíněno v roce 2017 proběhl výzkum veřejného mínění, který uskutečnila Ostravská univerzita. Sekundárním cílem této diplomové práce bylo porovnání výsledků s tímto výzkumem. Protože má však výzkum veřejného mínění odlišnou strukturu a některé otázky byly položeny jinak, bylo vybráno pouze několik faktorů, které budou srovnávány. Mezi faktory dílčích spokojeností patří spokojenost s kvalitou a údržbou zeleně, kvalitou ovzduší, nabídkou kulturních akcí, zdravotními službami, dostupností veřejné dopravy a s údržbou a úklidem veřejných ploch. Následně bude zhodnocen souhlas s výstavbou tramvajové linky.

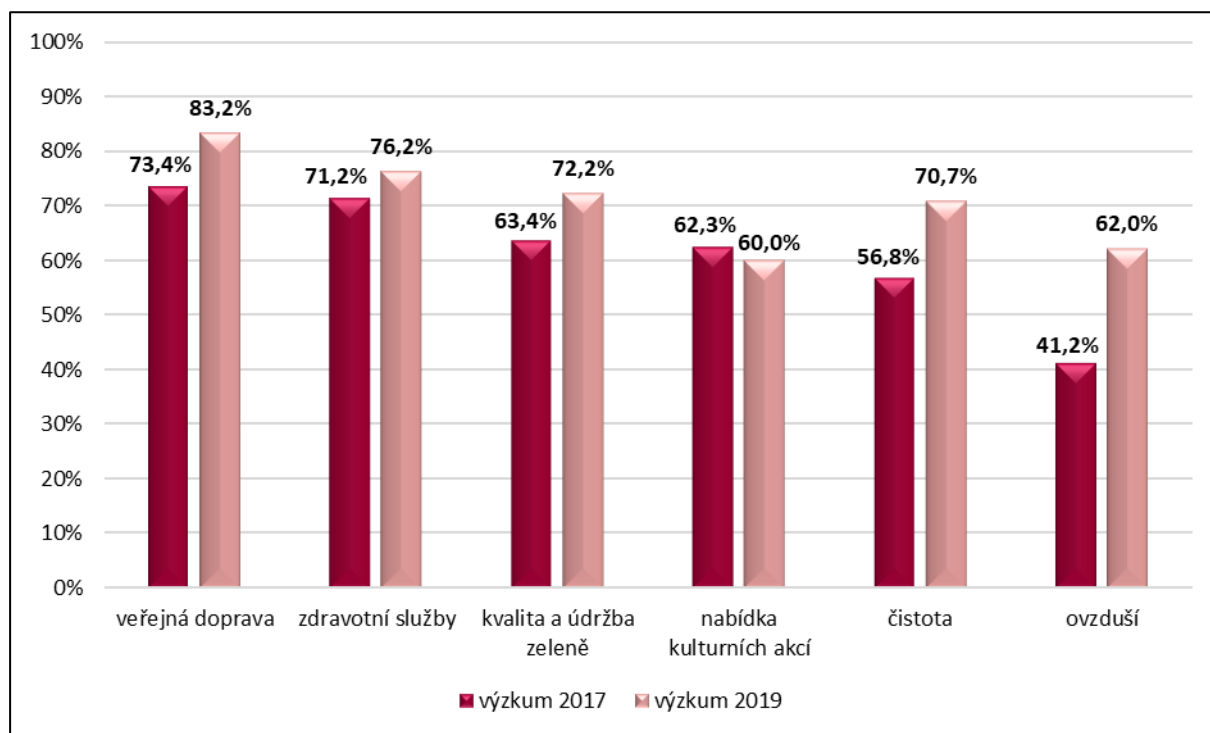
Neboť některé z otázek v rámci této práce výzkumu nebyly zpracovány, byly tyto spokojenosti dodatečně dopočítány (**Příloha 9 Tab. 9.2**). U výzkumu Ostravské univerzity chyběly přepočty na celkovou průměrnou spokojenost, a protože byla ve výzkumu použita pětibodová Likertova škála, kdy 1 znamenalo velmi spokojen a 5 velmi nespokojen, došlo k přepočtu podle upraveného vzorce. Vzhledem k tomu, že výzkum v roce 2017 se zúčastnilo 1041 respondentů, a byly také použity jiné škály, je třeba brát výsledky tohoto srovnání jako orientační.

$$\text{Výpočet indexu spokojenosti (upravený): } IS = \left(\frac{(5 - PZS)}{(5 - 1)} \right) \cdot 100 (\%) \quad (5.1)$$

5.10.1 Srovnání dílčích spokojeností

Nejhůře hodnoceným faktorem z výzkumu z roku 2017 byla spokojenost s **kvalitou ovzduší**, která odpovídala **41,2 %** průměrné spokojenosti. Nejlépe hodnoceným faktorem pak byla spokojenost s **dostupností veřejné dopravy**, která byla hodnocena průměrnou spokojeností **73,4 %**. Tento faktor pak byl srovnáván s faktorem „sít' zastávek“.

Obr. 5.24 Srovnání dílčích spokojeností výzkumu 2017 a 2019



Zdroj: vlastní zpracování

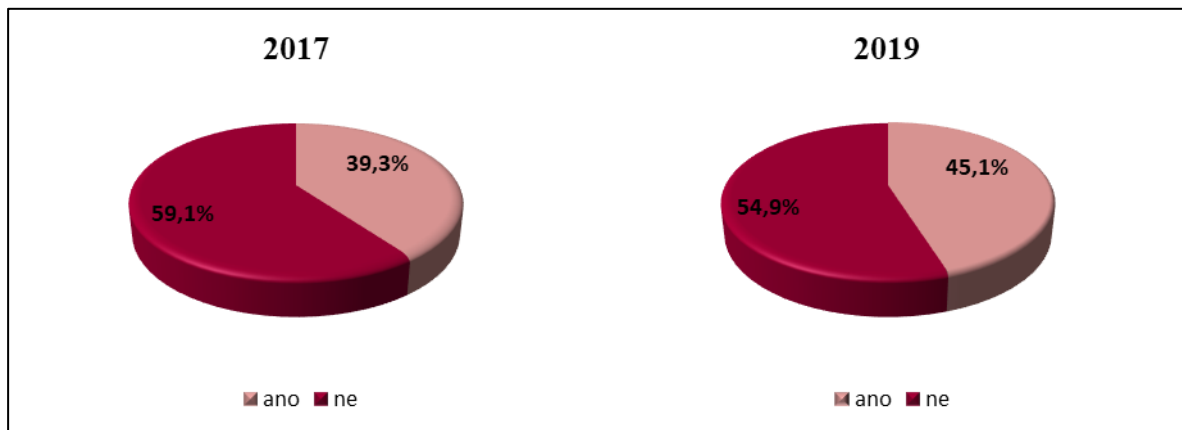
Jak je vidět v grafu 5.24, oproti výzkumu 2017 došlo k navýšení spokojnosti ve všech zkoumaných oblastech vyjma faktoru nabídky **kulturních akcí**, u které se průměrná spokojenost **snížila o 2,3 %**. Razantní **zlepšení** je pak vidět zejména u faktoru **ovzduší**, kde došlo ke zlepšení **o více než 20 %** a faktoru **čistota** se zlepšením téměř **14 %**. Porovnání jednotlivých faktorů je uvedeno v **Příloze 9 Tab. 9.3**.

5.10.2 Souhlas s výstavbou tramvajové trati

Tyto otázky byly položeny zcela odlišně, neboť ve výzkumu 2017 se jednalo o otázku dichotomickou, kdy měl respondent na výběr pouze odpověď ano ne, kdežto zde se jednalo o otázku škálovou, zda respondent souhlasí se zavedením tramvajové linky. Výsledky této otázky budou tedy srovnány jen orientačně.

Pro možné srovnání, jsme ze současného výzkumu vyřadily respondenty, kteří uvedli odpověď ani nesouhlasím ani souhlasím. Poté byly ze šesti variant odpovědí vytvořeny 2 obecné odpovědi ANO-souhlasím, NE-nesouhlasím viz **Příloha 9 Tab. 9.4.**

Obr. 5.25 Souhlas s výstavbou tramvajové linky 2017 a 2019



Zdroj: vlastní zpracování

Na otázku, zda respondent podporuje či souhlasí s výstavbou moderní tramvajové trati na VII. a VIII. stavební obvod, odpovědělo ve výzkumu 2017 **39,3 %** respondentů **ano** a **59,1 %** respondentů hlasovalo pro **ne**. V roce 2017 tedy převažoval spíše negativní postoj k výstavbě. Jinak tomu není ani v roce 2019, kdy opět převažují hlasy pro **ne 54,9 %**. Pro vybudování je **45,1 %** dotazovaných.

6 Návrhy a doporučení

Cílem diplomové práce bylo změřit spokojenost obyvatel městského obvodu Ostrava Poruba a na základě těchto výsledků pak stanovit vhodné návrhy a doporučení, která by vedení radnice mohlo aplikovat pro zvýšení spokojenosti obyvatel.

Celková spokojenost s životem v Porubě je poměrně vysoká, v průměru dosahuje úrovně **78,3 %**. 85,1 % obyvatel hodnotilo tuto otázku pozitivně, a 8,9 % má na celkovou spokojenost negativní názor. 5,9 % občanů se pak nevyjádřilo ani pozitivně ani negativně.

Doprava

Z výsledků výzkumu je patrné, že i přes negativní ohlasy týkající se dopravy vyšlo, že doprava není občany Poruby vnímána až tolik špatně. S dopravní obslužností je průměrně spokojeno 63 %. I přes ne tak špatné hodnocení, patřil tento faktor k jednomu z nejhůře hodnocených.

Ke zlepšení dopravní situace by podle respondentů jednoznačně přispělo dostavením silnice I/11 zvané jako „Prodloužená Rudná“. Její dostavba by značně ulevila zatížené dopravě zejména v ulicích 17. listopadu a Opavské. Její dokončení ale blokuje spory mezi Ředitelstvím silnic a dálnic a majiteli přilehlých pozemků. Protože je to ale záležitostí MSK, doporučuji vedení radnice podporovat a poskytovat maximální součinnosti při jednáních mezi těmito účastníky procesu, aby došlo k zdárnému dořešení.

Budováním cyklostezek a pěších zón je dalším návrhem pro vedení Radnice. Tato oblast, je v současné době trend, do kterého se vyplatí investovat, protože nárůst kvalitních cyklostezek a pěších zón, zvyšuje pravděpodobnost, počtu obyvatel využívajících alternativní prostředky přepravy (kolo, kolečkové brusle, chůze). To může mít pozitivní vliv na hustotu silničního provozu zejména pak hlučnost a prašnost. V důsledku toho pak může dojít ke zlepšení životního prostředí a tím pádem i větší spokojenosti obyvatel. Doporučuji, aby se Poruba i nadále každoročně zapojovala do celoevropského projektu „Evropský týden mobility“ (16. -22. září) a „Evropský den bez aut“ (22. září), které pomáhají zviditelnit téma udržitelné dopravy jako jsou alternativy chodit pěšky či jezdit na kole, vůči osobní automobilové dopravě. Navrhuji spolupráci zejména se ZŠ a SŠ, neboť mladé generace jsou nejvíce ovlivnitelnou skupinou.

Parkování

Velkým problémem je v Porubě také téma parkování, a to zejména v nedostatečném množství parkovacích míst. Tento problém v rámci otevřené otázky uvedlo 59 občanů. Tento faktor byl také nejhůře hodnoceným faktorem dílčích spokojeností a to **40,7 %**. Nejčteněji volenou možností, do které by lidé byli ochotni investovat volné peněžní prostředky, byla právě výstavba parkovišť a parkovacího domu, kterou zvolilo **48,4 %** občanů. V otázce, zda lidé preferují výstavbu parkovišť i na úkor zeleně, mírně převažují názory lidí pro ano **53,1 % (190)**, a **46,9 % (168)** občanů je pak pro zachování zeleně. Nicméně i přes mírnou převahu, stále polovina dotázaných vyslovila určitou míru nesouhlasu, **86,3 %**. Nedoporučovala bych proto zastavovat prostranství s veřejnou zelení plochami, určenými k parkování, neboť druhým faktorem s největší průměrnou mírou důležitosti je právě čisté ovzduší a zeleň **86,3 %**. Doporučuji vedení radnice, aby se aktivně zajímala např. o odkup zchátralých a nevyužívaných budov, pro vybudování dalších parkovacích míst.

Řešením se může stát právě výstavba parkovacích domů na již zmiňovaných nevyužívaných zchátralých objektech, ve kterých by za pronájem parkovacího místa bylo ochotno zaplatit téměř **40 %** respondentů. Při šetření bylo zjištěno, že částka, kterou by bylo ochotno zaplatit největší počet respondentů je v rozmezí 100-499 Kč (**72 respondentů**) a částka 500-1499 Kč (**40 respondentů**). Navrhuji tedy vedení, aby přihlédlo k výsledkům této analýzy při stanovení adekvátní částky, tak aby parkovací dům získal co největší využití.

Práce úřadu

Co se týče práce úřadů, tak nejlépe hodnoceným faktorem se stala ochota úředníků s průměrnou spokojeností **67 %** a nejhůře hodnoceným pak komunikace úřadu s občany s průměrnou spokojeností **65 %**. Kvalita práce úřadu byla měla být i nadále mírně zvyšována, a proto je doporučeno, aby byl kladen vysoký důraz na všechny zainteresované pracovníky úřadu. Doporučuji, aby zaměstnanci navštěvovali různá školení, která jim pomohou zvýšit odbornou kvalifikaci, což může vést k lepšímu a kvalitnějšímu poskytování informací občanům, usnadnění procesů při vyřizování jejich požadavků a tím zvýšit celkovou spokojenost.

Radnice

Souhlas s tvrzeními týkajícími se budovy radnice, jako je reprezentativnost a její umístění se neseťkal s příliš pozitivními ohlasy. Průměrný souhlas s tvrzením, zda je budova reprezentativní je **56, 2 %**. Budova je vystavěna v socialistickém stylu, který mnoho lidí považuje za starý a nemoderní. Umístění pro občany není příliš důležité (**53,8 %** průměrná míra souhlasu) a **62,7 %** je průměrná míra souhlasu s přesunem budovy blíž do centru města. Radnice již v minulých letech začala uvažovat o možnostech, přemístění budovy na lepší místo. A protože z výsledku analýzy vyplynulo, že umístění není pro občany příliš důležité, doporučuji, aby vedení nejprve zvážilo rekonstrukci současné budovy, čímž může ušetřit značné finanční prostředky.

Investice

Zde respondenti nejvíce souhlasili s investicí odkoupení Oblouku, a to s průměrnou mírou souhlasu **69,7 %**. Souhlas s výstavbou tramvajové trati (**52,7 %** průměrná míra souhlasu) či investicí do nabíjecích stanic pro elektromobily (**56 %** průměrná míra souhlasu) se již s takovou pozitivní vlnou neseťkal. Doporučuji proto aby vedení i nadále jednalo se společností Residomo na odkupu a následné opravě, neboť z výsledného hodnocení vyplývá, že Oblouk je vnímán obyvateli jako symbol Poruby. Projekt výstavby tramvajové linky se seťkal s negativními ohlasy i ve výzkumu veřejného mínění z roku 2017, a výzkumu z roku 2018, který byl zaměřen pouze na problematiku k prodloužení tramvajové linky. Je proto, zapotřebí důkladně zvážít, zda je výstavba opravdu důležitá a bude prospěšná pro všechny občany. V případě výstavby, se pak snažit co nejméně poškodit zeleň a zachovat tak Porubě nálepku venkovské krajiny.

Co se týče dalších investic, doporučuji, aby obvod rozhodně vyčlenit volné finanční prostředky na rekonstrukci a opravy zejména chodníků, které jsou v některých částech opravdu v katastrofickém stavu. Tuto možnost investice zvolilo celkem **41,7 %** občanů a hojně se tato možnost vyskytovala i v otevřené otázce (**68 respondentů**). Tyto opravy by totiž jednoznačně vedly k větší spokojenosti občanů. Radnice by také rovněž měla usilovat o brzké dokončení rekonstrukce a znovu otevření KD Poklad, který se také hojně vyskytoval v otevřených odpovědích. Faktorů, do kterých by Poruba mohla je opravdu mnoho, měla by ale zvážít ty nejdůležitější a na ty se zaměřit.

7 Závěr

Zpracování tohoto výzkumu pro mě bylo velmi zajímavou a neocenitelnou zkušeností, která mi umožnila náhled do fungování městského marketingu a jeho využívání v reálných podmínkách. Spolupráce s vedením městského obvodu pro mě byla zdrojem řady důležitých poznatků a zajímavých informací.

Cílem diplomové práce bylo změřit celkovou a dílčí spokojenost obyvatel s poskytovanými službami a zázemím, zjištění názorů a požadavků v městském obvodu Ostrava Poruba a poté stanovit vhodné návrhy a doporučení, které mohou vést k vyšší spokojenosti místních občanů v problémových oblastech. V rámci své části výzkumu jsem se zaměřila na oblasti jako je kvalita zdravotních služeb, práce úřadů, budova radnice, dopravní obslužnost a budoucí investice. Sekundárním cílem bylo srovnání zanalyzovaných dat s výsledky z výzkumu veřejného mínění. Práce byla rozdělena na dvě hlavní části, a to část teoretickou a praktickou.

Obsahem teoretické části byl stručný popis městského obvodu Ostrava-Poruba, jeho historie a dalších charakteristik. Část, také tvoří teoretická východiska, která se týkají dané problematiky jako jsou vlastnosti služeb, marketingový mix obce, spokojenost a její měření.

Druhou částí této práce byla realizace samotného marketingového výzkumu, který probíhal od konce ledna do začátku dubna roku 2019 a zúčastnilo se ho celkem 406 respondentů. Data, která byla pro výzkum potřeba, byla získána metodou písemného i elektronického dotazování. Respondenti byli oslovoováni na veřejných místech. Poté byla data vyhodnocena a na základě zjištěných názorů a postojů obyvatel k jednotlivým oblastem, byly na konci výzkumu stanoveny vhodné návrhy a doporučení, které by mohly pomoci vedení porubské radnice se zvýšením celkové spokojenosti a dalším regionálním rozvojem.

Celková spokojenost s životem a životní úrovní v Porubě byla hodnocena velmi dobře. **Celková průměrná spokojenost vyšla 78,3 %.** Tento pozitivní výsledek, může přilákat nejen nové turisty ale i potencionální obyvatele, investory a podnikatele. Obecně jsou s životem i s životní úrovní více spokojeny ženy než muži a obvodů jsou pak nejspokojenější obyvatelé Nového Pustkovce a nejméně občané Porubi vsi. Nejlépe hodnoceným dílčím faktorem byla dostupnost zdravotních služeb s průměrnou spokojeností **79 %**. Nejnížší průměrná spokojenost

byla zjištěna u faktoru parkovací stání **40,7 %**. Občané v Porubě nejvíce postrádají dětská hřiště, veřejné WC a oplachové fontánky. V rámci otevřené otázky si respondenti nejvíce stěžovali na tristní stav chodníků a nedostatek parkovacích míst. V rámci návrhu a doporučení proto doporučuji, aby se vedení obvodu zaměřilo na výše zmiňované problematické oblasti.

Tento výzkum a informace, z něj získané, by měl posloužit vedení porubské radnice jako podklad pro další rozhodování o budoucích investicích a zdroj informací o problémových oblastech, na které by se mělo vedení zaměřit a zvýšit tím celkovou spokojenost obyvatel.

Seznam použité literatury

Odborné knihy

- 1) FORET, M.; STÁVKOVÁ, J. *Marketingový výzkum: Jak poznávat své zákazníky*. Praha: Grada Publishing, 2003. 160 s. ISBN 80-247-0385-8.
- 2) HÁLEK, Vítězslav. *Marketing obcí*. 1. vyd. Hradec Králové: Gaudeamus, 2008. 54 s. ISBN 978-80-7041-226-8.
- 3) HARASIMOVÁ, Soňa. *Marketing ve veřejné správě*. 1. vyd. Opava: Optys, 2009. 109 s. ISBN: 978-80-85819-74-8.
- 4) HORÁKOVÁ, I. *Marketing v současné světové praxi*. Praha: Grada a. s. 1992. 368 s. ISBN 80-85424-83-5.
- 5) JANEČKOVÁ, L; VAŠTÍKOVÁ, M. *Marketing měst a obcí*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 1999. 184 s. ISBN 80-7169-750-8.
- 6) KOTLER, Philip et al. *Moderní marketing* 4. Evropské vyd. Praha: Grada Publishing, 2007. 1048 s. ISBN 978-80-247-1545-2.
- 7) KOZEL, Roman et al. *Moderní marketingový výzkum*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2006. 280 s. ISBN 80-247-0966-X.
- 8) KARDES, R. F., L. M. CRONLEY and T. W. CLINE. *Consumer Behavior*. 2nd ed. Stamford: Cengage Learning, 2015. 576 p. ISBN 978-1-133-58767-5.
- 9) LEXA, Jiří. *Odkazy Porubských kronik*. Ostrava: Městský obvod Poruba, 2007. 335 s. ISBN 978-80-7225-241-1.
- 10) MALHOTRA, Naresh K., David F. BIRKS a Peter WILLS. *Marketing research: an applied approach*. 4th ed. Harlow: Pearson, 2012. ISBN 978-0-273-72585-5

- 11) NOVÝ, I.; PETZOLD, J. *(NE)spokojený zákazník – náš cíl?!: Jak získat zákazníka špičkovými službami*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2006. 160 s. ISBN 80-247-1321-7.
- 12) OCHRANA, František. *Veřejné služby - jejich poskytování, zadávání a hodnocení: teorie a metodika poptávkového způsobu poskytování a zadávání veřejných služeb na úrovni municipalit*. 1. vyd. Praha: Ekopress, 2007. 167 s. ISBN 978-80-86929-31-6.
- 13) OLIVER, Richard L. *Satisfaction: a Behavioral Perspective on the Consumer*. 2nd ed. London: Routledge, 2015. 519 p. ISBN 978-0-7656-1770-5.
- 14) PAYNE, Adrian. *Marketing služeb*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 1996. 248 s. ISBN 80-7169-276-X.
- 15) SKOŘEPA, L.; J. JEŽEK a R. JEŽKOVÁ. *Marketing měst a obcí*. 1. vyd. České Budějovice: Vysoká škola evropských a regionálních studií, 2008. 165 s. ISBN: 978-80-86708-55-3.
- 16) SLAVÍK, Jakub. *Marketing a strategické řízení ve veřejných službách*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2014. 192 s. ISBN 978-80-2474819-1.
- 17) STAŇKOVÁ, Pavla et al. *Marketing obchodu a služeb*. 1 vyd. Zlín: Univerzita Tomáše Bati, 2007. 153 s. ISBN: 978-80-7318-532-9.
- 18) THOMAS, Richard K. *Health services marketini: a practitioner's guide*. New York: Springer, 2008. 155 p. ISBN 978-0-387-73604-4.
- 19) VAŠTÍKOVÁ, M. *Marketing služeb – efektivně a moderně*. 2. aktualizované a rozšířené vyd. Praha: Grada Publishing, 2014. 272 s. ISBN 978-80-247-5037-98.
- 20) VAŠTÍKOVÁ, M. *Marketing obcí*. 1.vyd. Karviná: Slezská univerzita v Opavě, Obchodní podnikatelská fakulta v Karviné, Frýdek Místek: Kleinwächter, 2011. 160 s. ISBN 978-80-7248-695-3.

- 21) VÁCLAVKOVÁ, Renáta, et al. *Efektivní řízení obce – strategie, marketing, projekty, veřejné zakázky*. 1.vyd. Ostrava: VŠB-TU Ostrava, 2014. 182 s. ISBN 978-80-248-3614-0.
- 22) VYSEKALOVÁ, J. *Psychologie spotřebitele: Jak zákazníci nakupují*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2004. 283 s, ISBN – 80-247-0393-9.

Článek v odborném časopise

- 23) LU, CH., G. SCHELLENBERG, F. HOU and J. F. HELLIWELL. *How's life in the city? Life satisfaction across urban centers and economic regions in Canada*. Psychosociological Issues in Human Resource Management [online]. 2016 [cit. 2019-04-09]. ISSN 2332399X. Dostupné z: <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=bsu&an=117304477&scope=site>
- 24) ILIESKA, Karolina. *Measurement of customer satisfaction and loyalty as a base for company success in the competitive environment*. Annals of 'Constantin Brancusi' University of Targu-Jiu. Economy Series [online]. 2016 [cit. 2019-04-09]. ISSN 18447007. Dostupné z: <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=bsu&an=115272935&scope=site>

Elektronické zdroje

- 25) Zákon č. 128/200 Sb. ze dne 12. dubna 2000 o obcích (obecní řízení). In. *Sbírka zákonů České republiky*, 1998, 33 s. Dostupné také z: http://www.zakony.e-obec.cz/storage/1170281450_sb_zakon_o_obcich_128_2000sb.pdf
- 26) Zákon č. 1/1993 Sb. ze dne 16. prosince 1992 Ústavní zákon (Ústava České republiky). In. *Sbírka zákonů České republiky*, 1992, 13 s. Dostupné také z: <file:///C:/Documents%20and%20Settings/Karin/Dokumenty/Downloads/sb0001-1993-0001.pdf>
- 27) OSTRAVA. *Počet obyvatel přihlášených k pobytu na území statutárního města Ostravy ke dni 01.01.2019* [Online]. 2019 [cit. 18. 2. 2019]. Dostupné z:

https://www.ostrava.cz/cs/urad/hledam-informace/aktualni-informace/pocet-obyvatel-ve-spravnim-obvodu-statutarniho-mesta-ostravy/copy3_of_Obvody.pdf

- 28) MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ. *Podíl nezaměstnaných osob v okrese Ostrava podle jednotlivých obcí a městských obvodů k 31.3.2019* [Online]. 2019 [cit. 18. 2. 2019]. Dostupné z: https://portal.mpsv.cz/upcr/kp/msk/kop/ostrava/statistiky/mapa_-_podil_nezamestnanych_osob_podle_obci_a_mestskych_obvodu.pdf
- 29) MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ. *Pořadí obcí a městských obvodů* [Online]. 2019 [cit. 28. 2. 2019]. Dostupné z: https://portal.mpsv.cz/upcr/kp/msk/kop/ostrava/statistiky/graf_-_poradi_obci_a_mestskych_obvodu.pdf
- 30) FAJNOVA. *Postoje k prodloužení tramvajové linky* [Online]. 2019 [cit. 18. 2. 2019]. Dostupné z: http://fajnova.cz/wp-content/uploads/2018/11/PREZ_1_LAST.pdf
- 31) MÍSTOPISY.CZ. *Poruba: historie obce Poruba* [Online]. 2019 [cit. 15. 2. 2019]. Dostupné z: <https://www.mistopisy.cz/pruvodce/obec/10641/poruba/historie/>
- 32) HRADY.CZ. *Kostel svatého Mikuláše* [Online]. 2019 [cit. 15. 2. 2019]. Dostupné z: <https://www.hrady.cz/?OID=11486>
- 33) ZÁMEK PORUBA. *Historie zámku* [Online]. 2016 [cit. 15. 2. 2019]. Dostupné z: <http://www.zamekporuba.cz/historie-zamku/>
- 34) OSTRAVA PORUBA. *Sorela* [Online]. 2014 [cit. 23. 2. 2019]. Dostupné z: <https://poruba.ostrava.cz/cs/o-porube/zajimavosti/architektura/sorela-1>
- 35) OSTRAVA PORUBA. *Residomo chce prodat oblouk. Poruba má zájem* [Online]. 2019 [cit. 23. 3. 2019]. Dostupné z: <https://poruba.ostrava.cz/cs/o-porube/media-a-zpravodajstvi/tiskove-zpravy/residomo-chce-prodat-oblouk-poruba-ma-zajem>

- 36) OSTRAVA PORUBA. *Symboly městského obvodu* [Online]. 2011 [cit. 23. 2. 2019].
Dostupné z: <https://poruba.ostrava.cz/cs/o-porube/symboly-obvodu>
- 37) OSTRAVA PORUBA. *Organizační struktura* [Online]. 2019 [cit. 20. 2. 2019].
Dostupné z: <https://poruba.ostrava.cz/cs/radnice/urad/organizacni-struktura>
- 38) MORAVSKOSLEZSKÝ DENÍK.CZ. *Parkování v Ostravě* [Online]. 2019 [cit. 18. 2. 2019]. Dostupné z: https://moravskoslezsky.denik.cz/tema/parkovani_ostrava.html

Ostatní

- 39) INTERNÍ DOKUMENTY OBVODU. *Průzkum využití vnitrobloku mezi ulicemi Alšova a Komenského*. Ostrava-Poruba, 2018
- 40) INTERNÍ DOKUMENTY OBVODU. *Výzkum veřejného mínění obyvatel městského obvodu Poruba*. Ostravská univerzita – fakulta sociální studií, Ostrava, 2017
- 41) INTERNÍ DOKUMENTY OBVODU. *Fajnova Poruba – strategický plán rozvoje městského obvodu Poruba 2018–2023 s výhledem do roku 2030*. Ostrava-Poruba, 2017.

Seznam zkratk

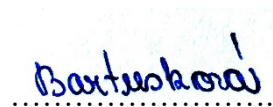
aj.	a jiné
apod.	a podobně
CO ₂	oxid uhličitý
č.	číslo
ECSI	European Customer Satisfaction Index
FNO	Fakultní nemocnice Ostrava
CHKO	chráněná krajinná oblast
Ing.	inženýr
Kč	koruna česká
km	kilometr
MHD	městská hromadná doprava
mj.	mimo jiné
Mob	městský obvod
MS	Microsoft
MSK	Moravskoslezský kraj
obr.	obrázek
PR	public relations
r.	rok
Sb.	sbírky
Sig.	Signifikance
SMO	světová meteorologická organizace
SŠ	střední škola
str.	stránka
tab.	tabulka
tj.	to je
tzn.	to znamená
tzv.	takzvaný
viz	vidět
www	word wide web
ZŠ	základní škola

Prohlášení o využití výsledků diplomové práce

Prohlašuji, že

- jsem byla seznámena s tím, že na mou diplomovou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. – autorský zákon, zejména § 35 – užití díla v rámci občanských a náboženských obřadů, v rámci školních představení a užití díla školního a § 60 – školní dílo;
- beru na vědomí, že Vysoká škola báňská – Technická univerzita Ostrava (dále jen VŠB-TUO) má právo nevýdělečně, ke své vnitřní potřebě, diplomovou práci užít (§ 35 odst. 3);
- souhlasím s tím, že diplomová práce bude v elektronické podobě archivována v Ústřední knihovně VŠB-TUO a jeden výtisk bude uložen u vedoucího diplomové práce. Souhlasím s tím, že bibliografické údaje o diplomové práci budou zveřejněny v informačním systému VŠB-TUO;
- bylo sjednáno, že s VŠB-TUO, v případě zájmu z její strany, uzavřu licenční smlouvu s oprávněním užít dílo v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- bylo sjednáno, že užít své dílo, diplomovou práci, nebo poskytnout licenci k jejímu využití mohu jen se souhlasem VŠB-TUO, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly VŠB-TUO na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše).

V Ostravě 26. 4. 2019



Bc. Karin Bartusková

Seznam příloh

Příloha č. 1: Fotodokumentace městského obvodu Ostrava – Poruba

Příloha č. 2: Charakteristika městského obvodu Poruba

Příloha č. 3: Modely spokojenosti

Příloha č. 4: Dotazník spokojenosti obyvatel

Příloha č. 5: Sumář výsledků třídění 1. stupně

Příloha č. 6: Sumář výsledků třídění 2. stupně

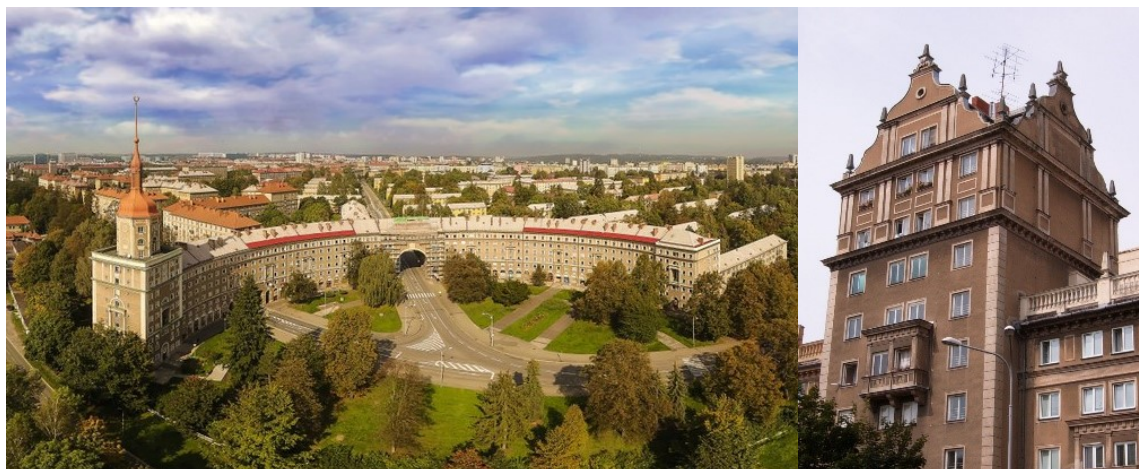
Příloha č. 7: Statistické testování

Příloha č. 8: Korelace a regresní analýza

Příloha č. 9: Srovnání výsledků výzkumu

Příloha 1: Fotodokumentace městského obvodu Ostrava – Poruba

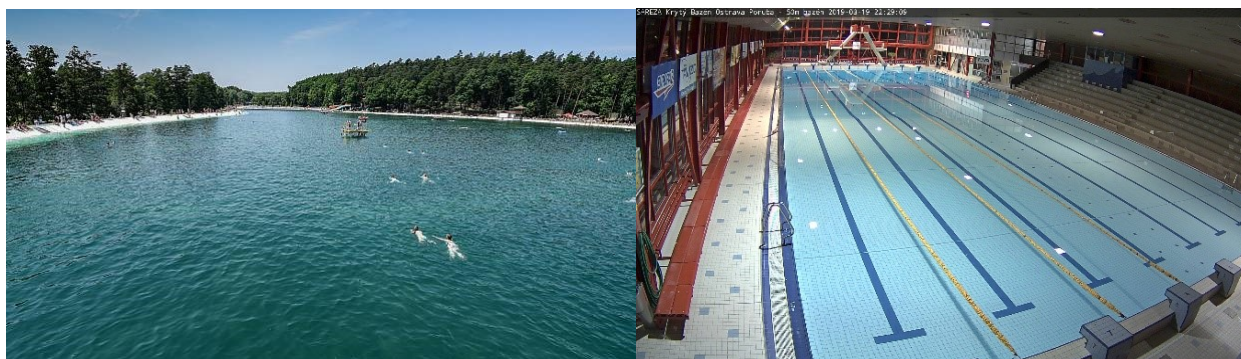
Obr. 1.1 Oblouk a Věžičky (zdroj: www.poruba.ostrava.cz)



Obr. 1.2 RT-TORAX Aréna (zdroj: www.hcporuba.cz)



Obr. 1.3 Krytý bazén Sareza a letní koupaliště Vřesina (zdroj: www.sareza.cz)



Obr. 1.4 Kostel sv. Mikuláše a budova ve stylu „sorela“ (zdroj: www.poruba.ostrava.cz, www.kudyznudy.cz)



Obr. 1.5 Porubský zámek (zdroj: www.zamekporuba.cz)



Obr. 1.5 Radniční zpravodaj PRIO



Zdroj: www.poruba.ostrava.cz

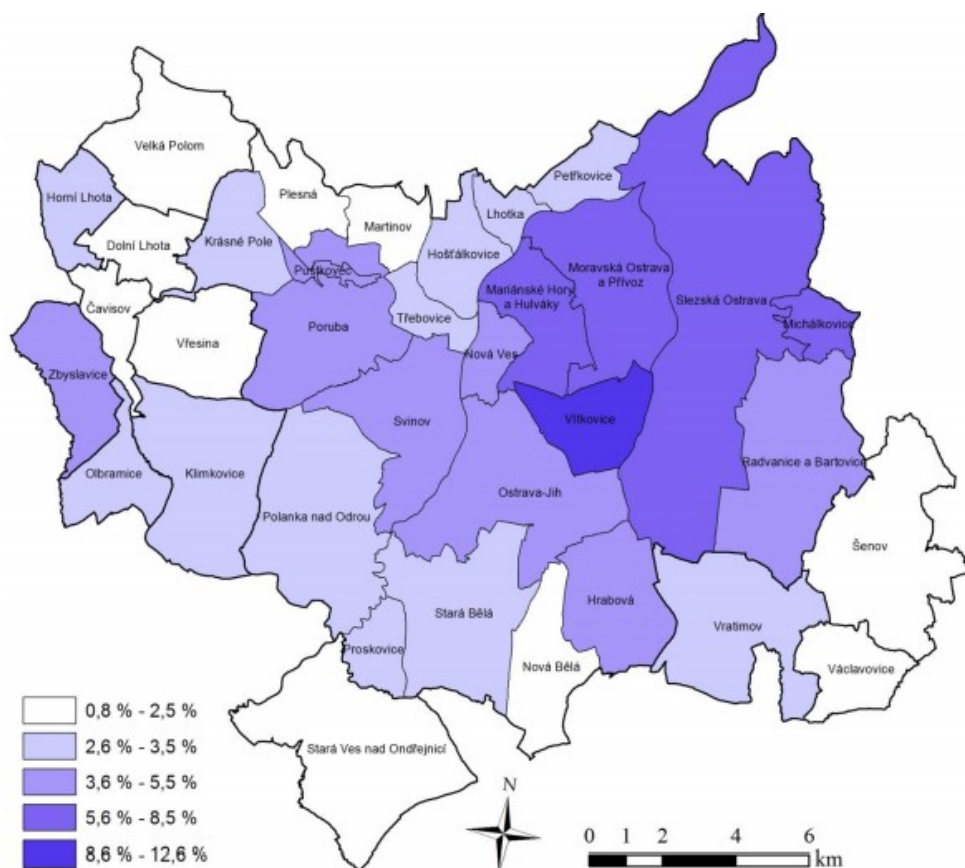
Příloha 2: Charakteristika městského obvodu Poruba

Tab. 2.1 Vývoj počtu obyvatel od roku 2013 do roku 2019

Datum	Muži (do 15.let)	Muži (nad 15.let)	Ženy (do 15.let)	Ženy (nad 15.let)	Změna	Celkem
1.1.2019	4 200	25 697	3 935	29 795	-758	63 627
1.1.2018	4 244	25 967	3 985	30 189	-552	64 385
1.1.2017	4 263	26 257	4 012	30 405	-509	64 937
1.1.2016	4 276	26 500	4 070	30 600	-563	65 446
1.1.2015	4 262	26 814	4 042	30 891	-335	66 009
1.1.2014	4 170	27 084	3 983	31 107	-429	66 344
1.1.2013	4 118	27 400	3 936	31 319		66 773

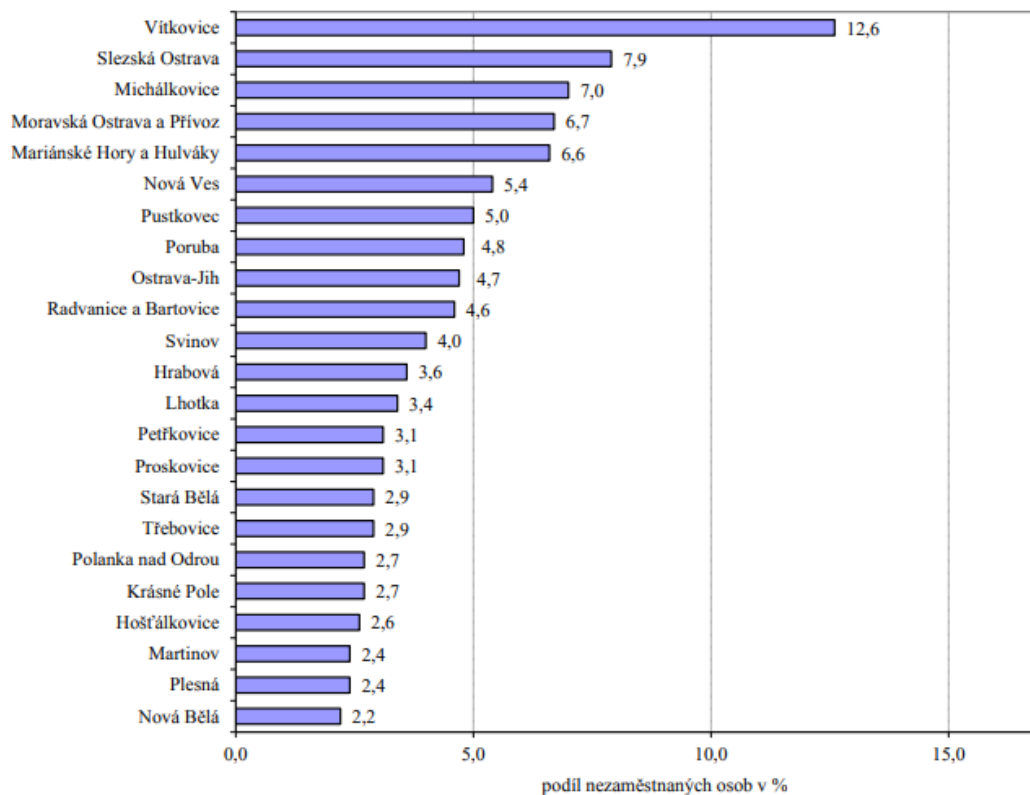
Zdroj: www.mpsv.cz, vlastní zpracování

Obr. 2.1 % vyjádření nezaměstnanosti v jednotlivých městských obvodech Ostrava k 31.3.2019



Zdroj: www.mpsv.cz

Obr. 2.2 Podíl nezaměstnaných osob v Ostravě podle jednotlivých Mob k 31.3.2019



Zdroj: www.mpsv.cz

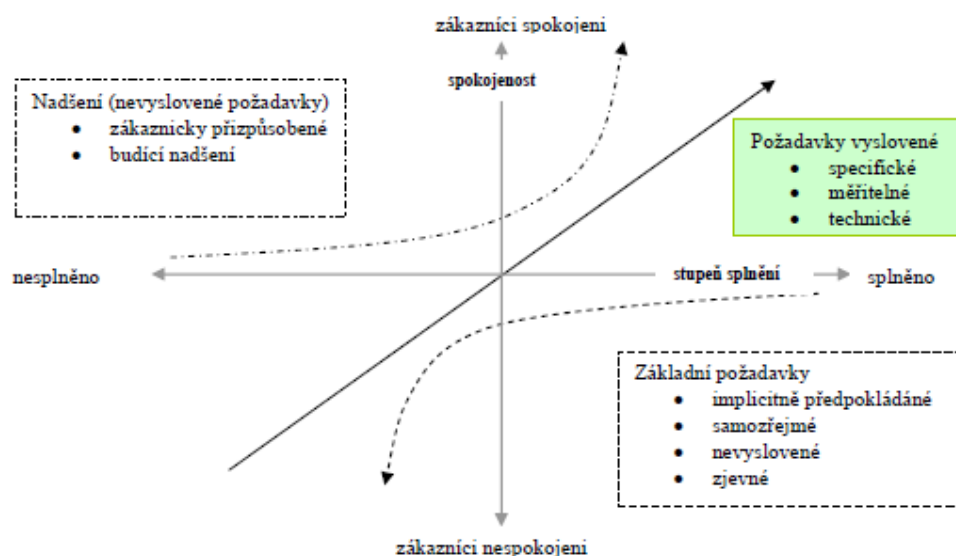
Příloha 3: Modely spokojenosti

Model KANO

Tato metoda znázorňuje vznik spokojenosti a je založena na rozdělení požadavků na vlastnosti daného produktu nebo služby do tří základních skupin (Chlebovský, 2005; Tomek, Vávrová, 2007):

- **základní požadavky** – při splnění těchto požadavků, se celková spokojenost nezvýší, naopak při nesplnění, je zákazník velice nespokojen, neboť se jedná o základní kritéria produktu,
- **nevyslovené požadavky** – v případě nesplnění nemají na celkovou spokojenost vliv, zatímco jejich naplnění významně přispívá k růstu celkové spokojenosti,
- **vyslovené požadavky** – tyto požadavky mají největší na spokojenost zákazníka největší vliv, tzn. jejich splnění vede k úměrnému nárůstu spokojenosti a zároveň platí, že nenaplnění těchto požadavků nevede k nespokojenosti zákazníka.

Obr. 3.1 Kano model spokojenosti zákazníka



Zdroj: Tomek, Vávrová, 2007, upraveno autorem

Evropský model spokojenosti zákazníka

V Evropě se měření spokojenosti zákazníka provádí pomocí indexu spokojenosti zákazníka. ESCI (European Customer Satisfaction Index). Princip měření je založen na definici

sedmi hypotetických proměnných, kdy každá z nich je determinována určitým počtem měřitelných proměnných. Těmito proměnnými jsou (Kozel et al., 2011):

image představuje základ analýz a souhrnnou hypotetickou proměnnou vztahu zákazníka k produktu, značce nebo firmě,

očekávání zákazníka je spojeno s představami produktu, které jsou individuální u každého zákazníka, má přímý vliv na spokojenost zákazníka a je výsledek komunikačních aktivit firmy a předešlých zkušeností,

vnímaná kvalita neboli také vnější kvalita se týká jak produktu (služby) tak i doprovodných služeb souvisejících s jeho dostupností,

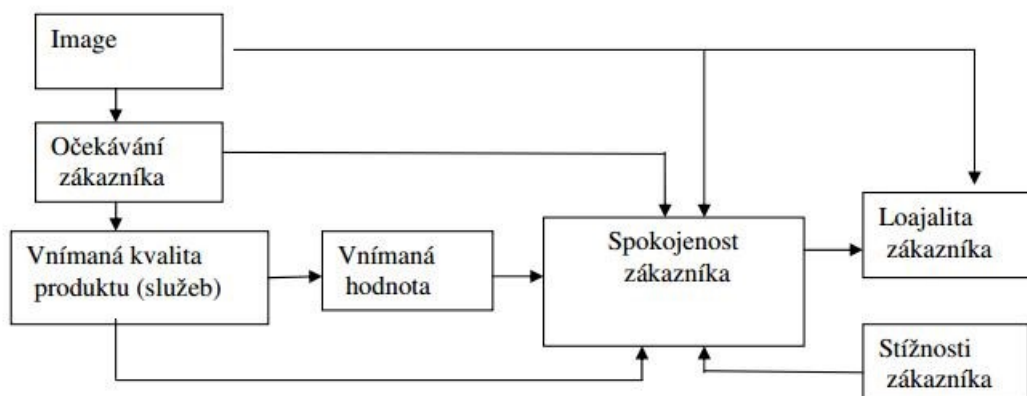
vnímaná hodnota je spojována s cenou produktu a očekávanou kvalitou, je možné ji vyjádřit jako poměr mezi cenou a vnímanou kvalitou,

stížnosti zákazníka jsou důsledkem nerovnováhy mezi výkonem a očekáváním, proto je důležité stížnosti vyřešit co nejrychleji a kvalitně a také snižovat jejich počet zlepšováním výrobků či služeb,

loajalita (věrnost) zákazníka vzniká při vytváření pozitivní neshody výkonu a očekávání a jejími projevy jsou opakované nákupy, cenová tolerance a také reference ostatním zákazníkům.

Vztahy mezi těmito proměnnými můžeme vyjádřit následujícím modelem.

Obr. 3.2 Vztahy mezi hypotetickými proměnnými



Zdroj: Kozel et al., 2011, upraveno autorem

Příloha 4: Dotazník spokojenosti obyvatel

Vážení občané,

Pokud žijete v Ostravě – Porubě, obracíme se na Vás s žádostí o vyplnění dotazníku, jehož cílem je zjistit spokojenost občanů se službami poskytovanými městským obvodem Ostrava Poruba. Tento výzkum je jedním z kroků, kterými se město snaží získat názory občanů a informace o tom, co je tíží a co navrhuje ke zlepšení. Výsledky budou sloužit pro potřeby bakalářské a diplomové práce a také budou předány vedení městského obvodu Ostrava Poruba a poslouží ke zkvalitnění života ve městě. Dotazník je zcela anonymní a je určen osobám starším 15-ti let. Předem děkujeme za vyplnění dotazníku a za Váš čas.

Bc. Karin Bartusková, Nicole Valentová VŠB-TU Ostrava

1. Ve které místní části v Porubě bydlíte?

- 1.1 I. stavební obvod ☐
- 1.2 II. stavební obvod ☐
- 1.3 III. stavební obvod ☐
- 1.4 IV. stavební obvod ☐
- 1.5 V. stavební obvod ☐
- 1.6 VI. stavební obvod ☐
- 1.7 VII. stavební obvod ☐
- 1.8 VIII. stavební obvod ☐
- 1.9 Nový Pustkovec ☐
- 1.10 Poruba ves ☐
- 1.11 pokud nevíte, uveďte prosím ulici

2. Jak jste celkově spokojen/a se životem v Porubě?

-3 -2 -1 0 1 2 3
velmi nespokojen ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ velmi spokojen

3. Jak hodnotíte životní úroveň v Porubě?

-3 -2 -1 0 1 2 3
velmi špatná ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ velmi dobrá

4. Co byste navrhovali pro zlepšení života a celkové spokojenosti v Porubě?

(Vypište prosím)

.....
.....

5. Ohodnoťte, do jaké míry souhlasíte s následujícími tvrzeními týkajícími se Poruby.

	rozhodně nesouhlasím	-3	-2	-1	0	1	2	3	rozhodně souhlasím
5.1 dobré pracovní uplatnění		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5.2 příjemné bydlení		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5.3 dobrá dopravní situace		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

- | | | | | | | | | |
|-----|---------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 5.4 | dobrý vzhled obvodu | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5.5 | dobré životní prostředí | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5.6 | nejsou problémy s cizinci | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

6. Ohodnoťte, jak jste spokojeni s obchodní sítí v Porubě:

- | | | | | | | | | | | |
|-----|---------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|----------------|
| | | velmi nespokojen | -3 | -2 | -1 | 0 | 1 | 2 | 3 | velmi spokojen |
| 6.1 | počet větších marketů či supermarketů | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 6.2 | počet malých obchodů na náměstí | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 6.3 | počet specializovaných obchodů | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 6.4 | počet obchodů s oblečením | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |

7. Myslíte si, že je ve městě dostatek sportovního vyžití?

- | | | | | | | | | |
|-------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------|
| | -3 | -2 | -1 | 0 | 1 | 2 | 3 | |
| rozhodně ne | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | rozhodně ano |

8. Myslíte si, že je ve městě dostatek kulturního vyžití?

- | | | | | | | | | |
|-------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------|
| | -3 | -2 | -1 | 0 | 1 | 2 | 3 | |
| rozhodně ne | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | rozhodně ano |

9. Navštěvujete akce, které se v Porubě pořádají?

- | | | |
|-----|-------------------------------|--------------------------|
| 9.1 | ano často | <input type="checkbox"/> |
| 9.2 | někdy | <input type="checkbox"/> |
| 9.3 | zřídka kdy | <input type="checkbox"/> |
| 9.4 | ne (přejděte na otázku č. 11) | <input type="checkbox"/> |

10. O které akce se jedná? (Můžete zatrhnout více odpovědí)

- | | | | | | |
|------|------------------|--------------------------|------|-------------------------------|--------------------------|
| 10.1 | výstavy | <input type="checkbox"/> | 10.6 | veřejné bruslení | <input type="checkbox"/> |
| 10.2 | koncerty | <input type="checkbox"/> | 10.7 | jarmarky | <input type="checkbox"/> |
| 10.3 | sportovní akce | <input type="checkbox"/> | 10.8 | rozsvěcování vánočního stromu | <input type="checkbox"/> |
| 10.4 | akce pro děti | <input type="checkbox"/> | 10.9 | jiné:..... | <input type="checkbox"/> |
| 10.5 | akce pro seniory | | | | |

11. Z následujícího seznamu vyberte ta místa, která využíváte k odpočinku a trávení volného času. (Vyberte max. 3 místa)

- | | | |
|-------|----------------------------|--------------------------|
| 11.1 | centrum volného času | <input type="checkbox"/> |
| 11.2 | parky | <input type="checkbox"/> |
| 11.3 | cukrárny, kavárny, čajovny | <input type="checkbox"/> |
| 11.4 | krytý bazén Sareza | <input type="checkbox"/> |
| 11.5 | dětská hřiště | <input type="checkbox"/> |
| 11.6 | venkovní sportovní hřiště | <input type="checkbox"/> |
| 11.7 | krytá sportovní zařízení | <input type="checkbox"/> |
| 11.8 | porubský les (lesopark) | <input type="checkbox"/> |
| 11.9 | obchodní centra | <input type="checkbox"/> |
| 11.10 | restaurace se zahrádkou | <input type="checkbox"/> |
| 11.11 | jiné (vypište)..... | <input type="checkbox"/> |

12. Chybí vám v Porubě něco pro trávení volného času? (Vyberte max. 3 možnosti)

- | | | |
|------|--|--------------------------|
| 12.1 | nic nechybí, jsem spokojen/a se současným stavem | <input type="checkbox"/> |
| 12.2 | cukrárny, kavárny, čajovny | <input type="checkbox"/> |
| 12.3 | sportovní hřiště | <input type="checkbox"/> |

- 12.4 dětská hřiště ☐
- 12.5 klub pro mladé ☐
- 12.6 společenský dům pro občanské aktivity ☐
- 12.7 funkční park ☐
- 12.8 jiné (vypište)..... ☐

13. Líbí se Vám galerie Dukla a její současné využití?

-3 -2 -1 0 1 2 3

rozhodně nelíbí ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ rozhodně líbí

14. Co byste rád/a v galerii Dukla viděl/a? (Prosím doplňte)

.....

.....

15. Do jaké míry jste spokojen/a se stavem životního prostředí v obvodu?

velmi nespokojen -3 -2 -1 0 1 2 3 velmi spokojen

15.1 čistota města ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

15.2 čistota ovzduší ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

15.3 množství zeleně ve městě ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

15.4 péče o zeleň ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

16. Cítíte se bezpečně v části města, ve které žijete?

-3 -2 -1 0 1 2 3

rozhodně ne ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ rozhodně ano

17. V následujících oblastech ohodnoťte míru, v jaké vnímáte nebezpečí v části města, ve které žijete.

		pocit'uji velké nebezpečí	-3	-2	-1	0	1	2	3	nepocit'uji žádné nebezpečí
17.1 obavy z problémových osob			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
17.2 nevhodné chování spoluobčanů			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
17.3 špatné pouliční osvětlení			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
17.4 nepřehledná, odlehlá, zarostlá místa			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
17.5 nedostatečná pochůzková činnost městské policie			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
17.6 obavy o majetek			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
17.7 jiné (vypište)			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

18. Které místa v Porubě považujete za opravdu nebezpečná? (Vypište prosím)

.....

19. Cítíte se dostatečně informován/a o aktivitách a záměrech obvodu?

-3 -2 -1 0 1 2 3

rozhodně ne ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ rozhodně ano

20. Víte, že městský obvod v Porubě vydává periodikum?

- 20.1 ano ☐
- 20.2 ne ☐

21. Čtete Radniční zpravodaj PRIO?

- 21.1 ano ☐
- 21.2 občas ☐
- 21.3 ne ☐

22. Z jakých zdrojů získáváte nejčastěji informace o dění v Porubě?*(Vyberte max. 3 možnosti)*

- 22.1 úřední desky Poruby ☐
- 22.2 internetové stránky ☐
- 22.3 porubský zpravodaj PRIO ☐
- 22.4 plakátovací plochy ☐
- 22.5 porubské informační centrum ☐
- 22.6 informace od rodiny a přátel ☐
- 22.7 sociální sítě ☐
- 22.8 jiné (vypište)..... ☐

23. Jak jsou pro Vás důležité následující faktory?

- | | nejméně důležité | -3 | -2 | -1 | 0 | 1 | 2 | 3 | nejvíce důležité |
|------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|------------------|
| 23.1 úroveň technických služeb | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 23.2 dostupnost zdravotních služeb | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 23.3 dopravní obslužnost | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 23.4 parkovací stání | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 23.5 možnosti trávení volného času | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 23.6 čisté ovzduší a zeleň | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 23.7 bezpečnost | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |

24. Jak jste spokojen/a s následujícími faktory?

- | | velmi nespokojen | -3 | -2 | -1 | 0 | 1 | 2 | 3 | velmi spokojen |
|------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|----------------|
| 24.1 úroveň technických služeb | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 24.2 dostupnost zdravotních služeb | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 24.3 dopravní obslužnost | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 24.4 parkovací stání | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 24.5 možnost využití volného času | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 24.6 čisté ovzduší a zeleň | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 24.7 bezpečnost | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |

25. Jak jste spokojen se zdravotnickými zařízeními v Porubě?

- | | velmi nespokojen | -3 | -2 | -1 | 0 | 1 | 2 | 3 | velmi spokojen |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|----------------|
| 25.1 počet zdravotnických zařízení a lékařů | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 25.2 kvalifikace lékařů | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 25.3 úroveň poskytovaných služeb | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |

26. Jak hodnotíte práci úřadu městského obvodu v Porubě?

- | | velmi nespokojen | -3 | -2 | -1 | 0 | 1 | 2 | 3 | velmi spokojen |
|---------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|----------------|
| 26.1 ochota úředníků | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 26.2 kvalifikace (odbornost) úředníků | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 26.3 úřední hodiny | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 26.4 komunikace úřadu s obyvateli | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |

27. Jak hodnotíte budovu radnice?

rozhodně nesouhlasím -3 -2 -1 0 1 2 3 rozhodně souhlasím

27.1 je v centru dění ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

27.2 je reprezentativní ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

28. Je pro vás umístění budovy radnice důležité?

-3 -2 -1 0 1 2 3

rozhodně ne ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ rozhodně ano

29. Souhlasil/a byste s přesunem radnice do více reprezentativních prostor a blíže ke středu Poruby (dostupnější místo)?

-3 -2 -1 0 1 2 3

rozhodně ne ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ rozhodně ano

30. Využíváte městskou hromadnou dopravu (MHD)?

30.1 ano ☐

30.2 ne (pokračujte na otázku č.32) ☐

31. Jak jste spokojeni se službami MHD?

velmi nespokojen -3 -2 -1 0 1 2 3 velmi spokojen

31.1 frekvence linek ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

31.2 počet linek ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

31.3 dochvilnost ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

31.4 síť zastávek ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

31.5 cena ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

31.6 kvalita ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

31.7 bezbariérovost ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

32. Myslíte si, že by město mělo zvýšit počet parkovacích míst třeba i na úkor zeleně?

-3 -2 -1 0 1 2 3

rozhodně ne ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ rozhodně ano

33. Byli byste ochotni platit za dlouhodobý pronájem parkovacího místa v parkovacím domě?

33.1 ano ☐

33.2 ne (přejděte na otázku č. 35) ☐

34. Jakou částku byste byli ochotni zaplatit měsíčně?

34.1 100-499 Kč ☐

34.2 500-999 Kč ☐

34.3 1000-1499 Kč ☐

34.4 1500-1999 Kč ☐

34.5 více jak 2000 Kč ☐

35. Myslíte si, že by měla Poruba investovat do rozvoje nabíjecích stanic pro elektromobily?

-3 -2 -1 0 1 2 3

rozhodně ne ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ rozhodně ano

36. Souhlasíte s tím, aby obvod Poruba usiloval o odkoupení Oblouku?

rozhodně nesouhlasím,

-3	-2	-1	0	1	2	3
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

 rozhodně souhlasím, oblouk
peníze by se měli využít jinak je největším symbolem Poruby

37. Souhlasíte s tím, aby se zavedla tramvajová linka od Slovanu ke Globusu?

-3	-2	-1	0	1	2	3
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

 rozhodně nesouhlasím rozhodně souhlasím

38. Představte si situaci, že Poruba má volné peněžní prostředky. Do kterých oblastí by tyto prostředky měla investovat? (Označte max. 3)

- 38.1 rozvoj zaměstnanosti a nových pracovních příležitostí ☐
- 38.2 dopravní infrastruktura ☐
- 38.3 výstavba parkovišť a parkovacích domů ☐
- 38.4 výstavba domů pro seniory a rehabilitační zařízení ☐
- 38.5 budování cyklostezek dětských hřišť a parků ☐
- 38.6 zvýšení počtu kulturních a sportovních akcí ☐
- 38.7 péče o vzhled obvodu a zeleň (oprava chodníků apod.) ☐
- 38.8 bytová výstavba a nové stavební parcely ☐

39. Vaše pohlaví:

- 39.1 muž ☐
- 39.2 žena ☐

40. Váš věk

- 40.1 15-20 let ☐
- 40.2 21-30 let ☐
- 40.3 31-40 let ☐
- 40.4 41-50 let ☐
- 40.5 51-60 let ☐
- 40.6 61 let a více ☐

41. Nejvyšší dosažené vzdělání

- 41.1 základní ☐
- 41.2 vyučen/a ☐
- 41.3 středoškolské s maturitou ☐
- 41.4 vysokoškolské ☐

42. Jaký je Váš sociální status?

- 42.1 student ☐
- 42.2 zaměstnaný/á ☐
- 42.3 nezaměstnaný/á ☐
- 42.4 podnikatel/ka ☐
- 42.5 důchodce ☐
- 42.6 na mateřské dovolené ☐

Děkujeme Vám za spolupráci a čas strávený při vyplňování dotazníku.

Příloha 5: Sumář výsledků třídění 1. stupně

Tab.5.1 Četnost odpovědí k celkové spokojenosti

Jak hodnotíte životní úroveň v Porubě?			
Odpověď	Počet	Relativní četnost %	Kumulativní četnost %
velmi nespokojen	4	1	1,0
Nespokojen	8	2	3,0
spíše nespokojen	24	5,9	8,9
ani spokojen, ani nespokojen	24	5,9	14,8
spíše spokojen	65	16,0	30,9
Spokojen	165	40,7	71,6
velmi spokojen	115	28,4	100,0
Celkem	405	100,0	

Zdroj: vlastní zpracování

Tab.5.2 Četnost odpovědí k životní úrovni

Jak hodnotíte životní úroveň v Porubě?			
Odpověď	Počet	Relativní četnost%	Kumulativní četnost %
Špatná	10	2,5	2,5
spíše špatná	21	5,2	7,7
ani špatná, ani dobrá	26	6,4	14,1
spíše dobrá	77	19,0	33,
Dobrá	184	45,4	78,5
velmi dobrá	87	21,5	100,0
Celkem	405	100,0	

Zdroj: vlastní zpracování

Tab. 5.3 Indexy pro sestavení poziční mapy

Faktor	PZV	PZS	Index spokojenosti %	Index významnost %
úroveň technických služeb	1,45	1,20	70,2 %	74,2 %
dostupnost zdravotních služeb	2,02	1,74	79,0 %	83,7 %
dopravní obslužnost	2,06	1,45	74,2 %	84,3 %
parkovací stání	2,14	-0,56	40,7 %	85,7 %
možnost trávení volného času	1,94	1,18	69,7 %	82,3 %
čisté ovzduší a zeleň	2,18	1,04	67,3 %	86,3 %
Bezpečnost	2,21	1,00	66,7 %	86,8 %
průměrný index spokojenosti %				66,8 %
průměrný index významnosti %				83,3 %

Zdroj: vlastní zpracování

Tab. 5.4 Četnost odpovědí – hodnocení práce úřadu dle jednotlivých faktorů

Jak hodnotíte práci úřadu městského obvodu v Porubě?								
Faktor	Ochota úředníků		Úřední hodiny		Kvalifikace		Komunikace	
Odpověď	Počet	%	Počet	%	Počet	%	Počet	%
velmi nespokojen	15	3,7	15	3,7	11	2,7	15	3,7
Nespokojen	18	4,4	12	3,0	11	2,7	18	4,4
spíše nespokojen	16	4,0	35	8,6	13	3,2	18	4,4
ani spokojen, ani nespokojen	87	21,5	96	23,7	120	29,6	111	27,4
spíše spokojen	84	20,7	74	18,3	79	19,5	75	18,5
Spokojen	127	31,4	101	24,9	122	30,1	116	28,6
velmi spokojen	58	14,3	72	17,8	49	12,1	52	12,8
Celkem	405	100,0	405	100,0	405	100	405	100

Zdroj: vlastní zpracování

Tab. 5.5 Důležitost umístění budovy radnice

Jak je pro Vás umístění budovy radnice důležité?			
Odpověď	Počet	Relativní četnost %	Kumulativní četnost %
rozhodně ne	62	15,3	15,3
ne	35	8,6	24,0
spíše ne	47	11,6	35,6
ani ano, ani ne	66	16,3	51,9
spíše ano	58	14,3	66,2
ano	71	17,5	83,7
rozhodně ano	66	16,3	100,0
Celkem	405	100,0	

Zdroj: vlastní zpracování

Tab. 5.6 Četnost odpovědí, kolik jsou respondenti ochotni zaplatit za pronájem

Odpověď	Počet	Relativní četnost %	Kumulativní četnost %
100-499 Kč	99	61,5	61,5
500-999 Kč	48	29,8	91,3
1000-1499 Kč	12	7,5	98,8
1500-1999 Kč	0	0	98,8
více jak 2000 Kč	2	1,2	100,0
Celkem	161	100,0	

Zdroj: vlastní zpracování

Tab. 5.7 Četnost odpovědí oblasti budoucích investic

Odpověď	Počet	Relativní četnost %
výstavba parkovišť a parkovacích domů	196	48,4
péče o vzhled obvodu a jeho zeleň	169	41,7
budování cyklostezek dětských hřišť a parků	143	35,3
výstavba domů pro seniory a rehabilitačních zařízení	126	31,1
dopravní infrastruktura	95	23,5
zvýšení počtu kulturních a sportovních akcí	94	23,2
rozvoj zaměstnanosti a nových pracovních příležitostí	93	23
bytová výstavba a nové stavební parcely	72	17,8
Celkem	161	100

Zdroj: vlastní zpracování

Příloha 6: Suma výsledků třídění 2. stupně

Tab. 6.1 Celková spokojenost s životem podle identifikačních otázek

kategorie	nejvyšší dosažené vzdělání				stavební obvod									
	základní	vyučen/a	SŠ s maturitou	VŠ	I.	II.	III.	IV.	V.	VI.	VII.	VIII.	Nový Pustovec	Poruba ves
PZS	1,76	0,94	1,95	1,7	1,88	1,62	1,75	1,2	1,87	1,78	1,88	1,82	1,94	1,1
%	79,3	65,7	82,5	78,3	81,3	77,0	79,2	70,0	81,2	79,7	81,3	80,3	82,3	68,3
kategorie	sociální status					pohlaví			Věk					
	student	zaměstnaný	nezaměstnaný	podnikatel	důchodce	MD	muž	žena	15-20 let	21-30 let	31-40 let	41-50 let	51-60 let	61 let a více
PZS	1,79	1,71	1,27	1,63	1,62	2,08	1,34	2	1,92	1,85	1,76	1,61	1,49	1,71
%	79,8	78,5	71,2	77,2	77,0	84,7	72,3	83,3	82,0	80,8	79,3	76,8	74,8	78,5

Zdroj: vlastní zpracování

Tab. 6.2 Celková spokojenost s životní úrovní podle identifikačních otázek

kategorie	nejvyšší dosažené vzdělání				stavební obvod									
	základní	vyučen/a	SŠ s maturitou	VŠ	I.	II.	III.	IV.	V.	VI.	VII.	VIII.	Nový Pustovec	Poruba ves
PZS	1,71	0,94	1,84	1,7	1,8	1,62	1,8	1,37	1,7	1,56	1,83	1,73	1,5	0,8
%	78,5	65,7	80,7	78,3	80,0	77,0	80,0	72,8	78,3	76,0	80,5	78,8	75,0	63,3
kategorie	sociální status					pohlaví			Věk					
	student	zaměstnaný	nezaměstnaný	podnikatel	důchodce	MD	muž	žena	15-20 let	21-30 let	31-40 let	41-50 let	51-60 let	61 let a více
PZS	1,82	1,6	1,27	1,7	1,58	2,08	1,37	1,88	1,75	1,85	1,63	1,53	0,51	1,66
%	80,3	76,7	71,2	78,3	76,3	84,7	72,8	81,3	79,2	80,8	77,2	75,5	58,5	77,7

Zdroj: vlastní zpracování

Tab.6.3 Souhlas s tvrzeními o Porubě dle jednotlivých tvrzení a identifikačních otázek

Dobré pracovní uplatnění	kategorie	nejvyšší dosažené vzdělání				stavební obvod									
		základní	vyučen/a	SŠ s maturitou	VŠ	I.	II.	III.	IV.	V.	VI.	VII.	VIII.	Nový Pustovec	Poruba ves
	PZS	1,41	0	0,61	0,5	0,67	0,13	0,92	0,32	0,7	0,22	0,48	0,37	0,69	0,25
	%	73,5	50,0	60,2	58,3	61,2	52,2	65,3	55,3	61,7	53,7	58,0	56,2	61,5	54,2
	kategorie	sociální status					pohlaví		Věk						
		student	zaměstnaný	nezaměstnaný	podnikatel	důchodce	MD	muž	žena	15-20 let	21-30 let	31-40 let	41-50 let	51-60 let	61 let a více
	PZS	0,58	0,45	0,27	0,42	0,63	0,64	0,3	0,68	0,58	0,64	0,63	0,19	0,39	0,63
	%	59,7	57,5	54,5	57,0	60,5	60,7	55,0	61,3	59,7	60,7	60,5	53,2	56,5	60,5
Příjemné bydlení	kategorie	nejvyšší dosažené vzdělání				stavební obvod									
		základní	vyučen/a	SŠ s maturitou	VŠ	I.	II.	III.	IV.	V.	VI.	VII.	VIII.	Nový Pustovec	Poruba ves
	PZS	0,65	1,25	2,03	1,99	1,94	1,87	2,05	1,77	1,7	1,67	2	1,98	1,56	1,75
	%	60,8	70,8	83,8	83,2	82,3	81,2	84,2	79,5	78,3	77,8	83,3	83,0	76,0	79,2
	kategorie	sociální status					pohlaví		Věk						
		student	zaměstnaný	nezaměstnaný	podnikatel	důchodce	MD	muž	žena	15-20 let	21-30 let	31-40 let	41-50 let	51-60 let	61 let a více
	PZS	2,06	1,91	0,82	1,79	1,84	2,04	1,58	2,12	1,58	2,16	1,88	0,65	1,69	2
	%	84,3	81,8	63,7	79,8	80,7	84,0	76,3	85,3	76,3	86,0	81,3	60,8	78,2	83,3
Dobrá dopravní situace	kategorie	nejvyšší dosažené vzdělání				stavební obvod									
		základní	vyučen/a	SŠ s maturitou	VŠ	I.	II.	III.	IV.	V.	VI.	VII.	VIII.	Nový Pustovec	Poruba ves
	PZS	1,59	0,69	1,05	0,36	0,43	0,97	0,87	0,91	1,04	0,89	0,77	0,94	-1,19	1,9
	%	76,5	61,5	67,5	56,0	57,2	66,2	64,5	65,2	67,3	64,8	62,8	65,7	30,2	81,7
	kategorie	sociální status					pohlaví		Věk						
		student	zaměstnaný	nezaměstnaný	podnikatel	důchodce	MD	muž	žena	15-20 let	21-30 let	31-40 let	41-50 let	51-60 let	61 let a více
	PZS	0,64	0,74	1,09	0,56	1,05	0,52	0,78	0,79	0,67	0,95	0,31	0,41	1,1	1,3
	%	60,7	62,3	68,2	59,3	67,5	58,7	63,0	63,2	61,2	65,8	55,2	56,8	68,3	71,7

Dobry vzhled obvodu	kategorie	nejvyšší dosažené vzdělání				stavební obvod									
		Základní	vyučen/a	SŠ s maturitou	VŠ	I.	II.	III.	IV.	V.	VI.	VII.	VIII.	Nový Pustovec	Poruba ves
	PZS	1,82	1,28	1,96	1,49	1,72	2	1,9	1,55	1,61	1,67	1,48	1,73	1	2,1
	%	80,3	71,3	82,7	74,8	78,7	83,3	81,7	75,8	76,8	77,8	74,7	78,8	66,7	85,0
	kategorie	sociální status						pohlaví		Věk					
		Student	zaměstnaný	nezaměstnaný	podnikatel	důchodce	MD	muž	žena	15-20 let	21-30 let	31-40 let	41-50 let	51-60 let	61 let a více
Dobré životní prostředí	PZS	1,3	1,74	1,73	1,56	1,78	1,72	1,42	1,92	1,42	1,72	1,6	1,53	1,63	2,05
	%	71,7	79,0	78,8	76,0	79,7	78,7	73,7	82,0	73,7	78,7	76,7	75,5	77,2	84,2
	kategorie	nejvyšší dosažené vzdělání				stavební obvod									
		Základní	vyučen/a	SŠ s maturitou	VŠ	I.	II.	III.	IV.	V.	VI.	VII.	VIII.	Nový Pustovec	Poruba ves
	PZS	1,65	1,06	1,77	1,15	1,52	1,08	1,75	1,66	1,3	1	1,52	1,57	0,12	1,65
	%	77,5	67,7	79,5	69,2	75,3	68,0	79,2	77,7	71,7	66,7	75,3	76,2	52,0	77,5
Nejsou problémy s cizinci	kategorie	nejvyšší dosažené vzdělání				stavební obvod									
		Základní	vyučen/a	SŠ s maturitou	VŠ	I.	II.	III.	IV.	V.	VI.	VII.	VIII.	Nový Pustovec	Poruba ves
	PZS	2,12	1,19	1,71	1,86	1,77	0,97	2,12	1,8	1,41	1	1,92	2,02	1,06	1,75
	%	85,3	69,8	78,5	81,0	79,5	66,2	85,3	80,0	73,5	66,7	82,0	83,7	67,7	79,2
	kategorie	sociální status						pohlaví		Věk					
		Student	zaměstnaný	nezaměstnaný	podnikatel	důchodce	MD	muž	žena	15-20 let	21-30 let	31-40 let	41-50 let	51-60 let	61 let a více
Nejsou problémy s cizinci	PZS	1,39	1,72	1,27	1,58	1,89	1,48	1,56	1,8	1,67	1,62	1,66	1,59	1,58	2,04
	%	73,2	78,7	71,2	76,3	81,5	74,7	76,0	80,0	77,8	77,0	77,7	76,5	76,3	84,0

Zdroj: vlastní zpracování

Tab. 6.4 Hodnocení práce úřadu v Porubě dle jednotlivých faktorů a identifikačních otázek

Ochota úředníků	kategorie	nejvyšší dosažené vzdělání				stavební obvod									
		základní	vyučen/a	SŠ s maturitou	VŠ	I.	II.	III.	IV.	V.	VI.	VII.	VIII.	Nový Pustovec	Poruba ves
	PZS	1,47	0,66	1,07	1,08	1,32	1,1	1,15	0,68	1,17	1,44	0,9	0,73	1	0,9
	%	74,5	61,0	67,8	68,0	72,0	68,3	69,2	61,3	69,5	74,0	65,0	62,2	66,7	65,0
	kategorie	sociální status					pohlaví		Věk						
		student	zaměstnaný	Nezaměstnaný	podnikatel	důchodce	MD	muž	žena	15-20 let	21-30 let	31-40 let	41-50 let	51-60 let	61 let a více
	PZS	1	0,9	0,82	1,05	1,14	1,64	0,96	1,08	0,92	0,99	1,11	0,96	0,86	1,21
	%	66,7	65,0	63,7	67,5	69,0	77,3	66,0	68,0	65,3	66,5	68,5	66,0	64,3	70,2
Kvalifikace úředníků	kategorie	nejvyšší dosažené vzdělání				stavební obvod									
		základní	vyučen/a	SŠ s maturitou	VŠ	I.	II.	III.	IV.	V.	VI.	VII.	VIII.	Nový Pustovec	Poruba ves
	PZS	1,53	0,72	1	1,04	1,2	0,92	1,08	1	0,93	1,22	0,75	0,9	0,88	1,05
	%	75,5	62,0	66,7	67,3	70,0	65,3	68,0	66,7	65,5	70,3	62,5	65,0	64,7	67,5
	kategorie	sociální status					pohlaví		Věk						
		student	zaměstnaný	Nezaměstnaný	podnikatel	důchodce	MD	muž	žena	15-20 let	21-30 let	31-40 let	41-50 let	51-60 let	61 let a více
	PZS	1,12	0,91	1,18	0,84	1,07	1,36	0,95	1,03	1	1,02	0,97	0,89	0,92	1,16
	%	68,7	65,2	69,7	64,0	67,8	72,7	65,8	67,2	66,7	67,0	66,2	64,8	65,3	69,3
Úřední hodiny	kategorie	nejvyšší dosažené vzdělání				stavební obvod									
		základní	vyučen/a	SŠ s maturitou	VŠ	I.	II.	III.	IV.	V.	VI.	VII.	VIII.	Nový Pustovec	Poruba ves
	PZS	1,71	0,89	1,01	0,83	1,37	0,87	0,88	1,07	1	1	0,6	0,67	0,56	1,05
	%	78,5	64,8	66,8	63,8	72,8	64,5	64,7	67,8	66,7	66,7	60,0	61,2	59,3	67,5
	kategorie	sociální status					pohlaví		Věk						
		student	zaměstnaný	Nezaměstnaný	podnikatel	důchodce	MD	muž	žena	15-20 let	21-30 let	31-40 let	41-50 let	51-60 let	61 let a více
	PZS	0,97	0,95	0,27	0,53	1,18	1,16	0,89	1,02	1,33	0,83	0,84	0,89	0,94	1,27
	%	66,2	65,8	54,5	58,8	69,7	69,3	64,8	67,0	72,2	63,8	64,0	64,8	65,7	71,2

Komunikace s občany	kategorie	nejvyšší dosažené vzdělání				stavební obvod									
		Základní	vyučen/a	SŠ s maturitou	VŠ	I.	II.	III.	IV.	V.	VI.	VII.	VIII.	Nový Pustovec	Poruba ves
	PZS	1,59	0,72	0,87	0,94	1,34	0,67	1,13	0,61	0,89	1,44	0,65	0,57	0,69	1,25
	%	76,5	62,0	64,5	65,7	72,3	61,2	68,8	60,2	64,8	74,0	60,8	59,5	61,5	70,8
	kategorie	sociální status						Pohlaví		Věk					
		Student	zaměstnaný	Nezaměstnaný	podnikatel	důchodce	MD	muž	Žena	15-20 let	21-30 let	31-40 let	41-50 let	51-60 let	61 let a více
	PZS	1,03	0,86	1	0,6	0,98	1,2	0,98	0,85	0,92	0,98	0,78	1,01	0,65	1,1
	%	67,2	64,3	66,7	60,0	66,3	70,0	66,3	64,2	65,3	66,3	63,0	66,8	60,8	68,3

Zdroj: vlastní zpracování

Tab. 6.5 Hodnocení jednotlivých tvrzení o budově radnice dle identifikačních otázek

Je v centru dění	Kategorie	nejvyšší dosažené vzdělání				stavební obvod									
		Základní	vyučen/a	SŠ s maturitou	VŠ	I.	II.	III.	IV.	V.	VI.	VII.	VIII.	Nový Pustovec	Poruba ves
	PZS	0,41	-0,53	0,36	-0,26	0,35	0,05	-0,1	-0,21	-0,3	0,56	0,15	-0,24	-0,63	0,75
	%	56,8	41,2	56,0	45,7	55,8	50,8	48,3	46,5	45,0	59,3	52,5	46,0	39,5	62,5
	Kategorie	sociální status						Pohlaví		Věk					
		Student	zaměstnaný	nezaměstnaný	Podnikatel	důchodce	MD	muž	žena	15-20 let	21-30 let	31-40 let	41-50 let	51-60 let	61 let a více
	PZS	0,18	0,01	0,64	-0,05	0,06	-0,52	-0,08	0,9	0,08	0,17	0,07	-0,35	0,13	0,1
	%	53,0	50,2	60,7	49,2	51,0	41,3	48,7	65,0	51,3	52,8	51,2	44,2	52,2	51,7
Je reprezentativní	kategorie	nejvyšší dosažené vzdělání				stavební obvod									
		Základní	vyučen/a	SŠ s maturitou	VŠ	I.	II.	III.	IV.	V.	VI.	VII.	VIII.	Nový Pustovec	Poruba ves
	PZS	0,71	0,05	0,53	0,26	0,56	1	0,3	0,46	0,17	1	-0,02	0,08	-0,19	0,55
	%	61,8	50,8	58,8	54,3	59,3	66,7	55,0	57,7	52,8	66,7	49,7	51,3	46,8	59,2
	kategorie	sociální status						Pohlaví		Věk					
		Student	zaměstnaný	nezaměstnaný	Podnikatel	důchodce	MD	muž	žena	15-20 let	21-30 let	31-40 let	41-50 let	51-60 let	61 let a více
	PZS	0,18	0,01	0,64	-0,05	0,06		0,33	0,41	0,08	0,38	0,49	0,04	0,28	0,68
	%	53,0	50,2	60,7	49,2	51,0	50,0	55,5	56,8	51,3	56,3	58,2	50,7	54,7	61,3

Zdroj: vlastní zpracování

Tab. 6.6 Důležitost umístění budovy radnice dle jednotlivých identifikačních otázek

Kategorie	nejvyšší dosažené vzdělání				stavební obvod									
	základní	vyučen/a	SŠ s maturitou	VŠ	I.	II.	III.	IV.	V.	VI.	VII.	VIII.	Nový Pustovec	Poruba ves
PZS	0,41	-0,09	0,4	0,14	0,11	-0,49	0,55	0,34	0,89	0	0,02	0	0,25	0,9
%	56,8	48,5	56,7	52,3	51,8	41,8	59,2	55,7	64,8	50,0	50,3	50,0	54,2	65,0
Kategorie	sociální status						Pohlaví		Věk					
	student	zaměstnaný	nezaměstnaný	podnikatel	důchodce	MD	muž	Žena	15-20 let	21-30 let	31-40 let	41-50 let	51-60 let	61 let a více
PZS	0,33	0,23	0,18	0,07	0,6	-0,12	0,11	0,34	1,67	-0,19	-0,06	0,05	0,52	0,75
%	55,5	53,8	53,0	51,2	60,0	48,0	51,8	55,7	77,8	46,8	49,0	50,8	58,7	62,5

Zdroj: vlastní zpracování**Tab. 6.7** Souhlas s přesunem budovy radnice do centra dle jednotlivých identifikačních otázek

kategorie	nejvyšší dosažené vzdělání				stavební obvod									
	základní	vyučen/a	SŠ s maturitou	VŠ	I.	II.	III.	IV.	V.	VI.	VII.	VIII.	Nový Pustovec	Poruba ves
PZS	1	0,7	0,84	0,65	0,63	0,54	1,25	1,04	1,24	0,89	0,5	0,51	0,94	-0,1
%	66,7	61,7	64,0	60,8	60,5	59,0	70,8	67,3	70,7	64,8	58,3	58,5	65,7	48,3
kategorie	sociální status						pohlaví		věk					
	student	zaměstnaný	nezaměstnaný	podnikatel	důchodce	MD	muž	žena	15-20 let	21-30 let	31-40 let	41-50 let	51-60 let	61 let a více
PZS	1,3	0,71	0,55	0,35	0,88	0,8	0,6	0,9	1,83	0,77	0,22	0,97	0,8	1,01
%	71,7	61,8	59,2	55,8	64,7	63,3	60,0	65,0	80,5	62,8	53,7	66,2	63,3	66,8

Zdroj: vlastní zpracování

Tab. 6.8 Spokojenost s MHD dle jednotlivých faktorů a identifikačních otázek

Frekvence linek	kategorie	nejvyšší dosažené vzdělání				stavební obvod									
		Základní	vyučen/a	SŠ s maturitou	VŠ	I.	II.	III.	IV.	V.	VI.	VII.	VIII.	Nový Pustovec	Poruba ves
	PZS	1,5	1,33	1,63	1,89	1,74	2,13	2,21	1,35	1,92	2,5	1,61	0,26	1,29	1,27
	%	75,0	72,2	77,2	81,5	79,0	85,5	86,8	72,5	82,0	91,7	76,8	54,3	71,5	71,2
	kategorie	sociální status				Pohlaví				Věk					
		Student	zaměstnaný	nezaměstnaný	podnikatel	důchodce	MD	muž	žena	15-20 let	21-30 let	31-40 let	41-50 let	51-60 let	61 let a více
	PZS	1,52	1,77	1,4	1,13	1,77	1,7	1,6	1,75	1,36	1,68	1,64	1,69	1,39	2,05
	%	75,3	79,5	73,3	68,8	79,5	78,3	76,7	79,2	72,7	78,0	77,3	78,2	73,2	84,2
Počet linek	kategorie	nejvyšší dosažené vzdělání				stavební obvod									
		Základní	vyučen/a	SŠ s maturitou	VŠ	I.	II.	III.	IV.	V.	VI.	VII.	VIII.	Nový Pustovec	Poruba ves
	PZS	1,42	1,28	1,81	2,09	1,84	2,07	2,43	1,33	2	2,33	2	1,7	1,36	1,45
	%	73,7	71,3	80,2	84,8	80,7	84,5	90,5	72,2	83,3	88,8	83,3	78,3	72,7	74,2
	kategorie	sociální status				Pohlaví				Věk					
		Student	zaměstnaný	nezaměstnaný	podnikatel	důchodce	MD	muž	žena	15-20 let	21-30 let	31-40 let	41-50 let	51-60 let	61 let a více
	PZS	1,59	1,95	0,6	1,25	1,94	1,96	1,68	1,96	1,36	1,82	1,78	1,88	1,67	2,13
	%	76,5	82,5	60,0	70,8	82,3	82,7	78,0	82,7	72,7	80,3	79,7	81,3	77,8	85,5
Dochvilnost	kategorie	nejvyšší dosažené vzdělání				stavební obvod									
		Základní	vyučen/a	SŠ s maturitou	VŠ	I.	II.	III.	IV.	V.	VI.	VII.	VIII.	Nový Pustovec	Poruba ves
	PZS	1,5	1,25	1,88	2,11	1,81	2,13	2,39	1,48	1,72	2,17	2	2,16	1,21	145
	%	75,0	70,8	81,3	85,2	80,2	85,5	89,8	74,7	78,7	86,2	83,3	86,0	70,2	2466,7
	kategorie	sociální status				Pohlaví				Věk					
		Student	zaměstnaný	nezaměstnaný	podnikatel	důchodce	MD	muž	žena	15-20 let	21-30 let	31-40 let	41-50 let	51-60 let	61 let a více
	PZS	1,66	1,9	1,4	1,83	1,97	1,87	1,76	1,97	1,09	1,79	2,03	1,9	1,71	2,08
	%	77,7	81,7	73,3	80,5	82,8	81,2	79,3	82,8	68,2	79,8	83,8	81,7	78,5	84,7

Síť zastávek	kategorie	nejvyšší dosažené vzdělání				stavební obvod									
		Základní	vyučen/a	SŠ s maturitou	VŠ	I.	II.	III.	IV.	V.	VI.	VII.	VIII.	Nový Pustovec	Poruba ves
	PZS	1,58	0,94	2,01	2,32	1,84	2,23	2,61	1,9	2	2	2,28	2,12	1,07	0,64
	%	76,3	65,7	83,5	88,7	80,7	87,2	93,5	81,7	83,3	83,3	88,0	85,3	67,8	60,7
	kategorie	sociální status						Pohlaví		Věk					
		Student	zaměstnaný	nezaměstnaný	podnikatel	důchodce	MD	muž	žena	15-20 let	21-30 let	31-40 let	41-50 let	51-60 let	61 let a více
	PZS	1,62	2,12	1,4	2,17	1,81	2,09	1,75	2,16	1,36	2,06	2,1	1,94	1,92	1,98
	%	77,0	85,3	73,3	86,2	80,2	84,8	79,2	86,0	72,7	84,3	85,0	82,3	82,0	83,0
Cena	kategorie	nejvyšší dosažené vzdělání				stavební obvod									
		Základní	vyučen/a	SŠ s maturitou	VŠ	I.	II.	III.	IV.	V.	VI.	VII.	VIII.	Nový Pustovec	Poruba ves
	PZS	1,25	0,75	1,11	1,32	0,86	1,47	2	1,28	1,17	1,33	0,81	1,33	1,29	-0,18
	%	70,8	62,5	68,5	72,0	64,3	74,5	83,3	71,3	69,5	72,2	63,5	72,2	71,5	47,0
	kategorie	sociální status						Pohlaví		Věk					
		Student	zaměstnaný	nezaměstnaný	podnikatel	důchodce	MD	muž	žena	15-20 let	21-30 let	31-40 let	41-50 let	51-60 let	61 let a více
	PZS	1,45	1,19	0	1,38	1,26	0,22	1,34	1,02	1	1,13	1,04	1,08	1,24	1,34
	%	74,2	69,8	50,0	73,0	71,0	53,7	72,3	67,0	66,7	1,0	67,3	68,0	70,7	72,3
Kvalita	kategorie	nejvyšší dosažené vzdělání				stavební obvod									
		Základní	vyučen/a	SŠ s maturitou	VŠ	I.	II.	III.	IV.	V.	VI.	VII.	VIII.	Nový Pustovec	Poruba ves
	PZS	1,33	1,06	1,55	1,67	1,46	1,67	2,11	1,65	1,5	2,17	1,17	1,56	1,14	0,91
	%	72,2	67,7	75,8	77,8	74,3	77,8	85,2	77,5	75,0	86,2	69,5	76,0	69,0	65,2
	kategorie	sociální status						Pohlaví		Věk					
		Student	zaměstnaný	nezaměstnaný	podnikatel	důchodce	MD	muž	žena	15-20 let	21-30 let	31-40 let	41-50 let	51-60 let	61 let a více
	PZS	1,66	1,51	1	1,42	1,65	1,3	1,54	1,52	1,55	1,44	1,49	1,45	1,35	1,87
	%	77,7	75,2	66,7	73,7	77,5	71,7	75,7	75,3	75,8	74,0	74,8	74,2	72,5	81,2

Bezbariérovost	kategorie	nejvyšší dosažené vzdělání				stavební obvod									
		Základní	vyučen/a	SŠ s maturitou	VŠ	I.	II.	III.	IV.	V.	VI.	VII.	VIII.	Nový Pustovec	Poruba ves
	PZS	1,42	1,17	1,62	1,81	1,54	1,27	2,18	1,78	1,61	1,67	2,08	1,37	0,93	1,82
	%	73,7	69,5	77,0	80,2	75,7	71,2	86,3	79,7	76,8	77,8	84,7	72,8	65,5	80,3
	kategorie	sociální status						Pohlaví		Věk					
		Student	zaměstnaný	Nezaměstnaný	podnikatel	důchodce	MD	muž	žena	15-20 let	21-30 let	31-40 let	41-50 let	51-60 let	61 let a více
	PZS	2	1,78	0,8	1,54	1,5	0,91	1,66	1,61	2	1,61	1,49	1,61	1,69	1,73
	%	83,3	79,7	63,3	75,7	75,0	65,2	77,7	76,8	83,3	76,8	74,8	76,8	78,2	78,8

Zdroj: vlastní zpracování

9

Tab. 6.9 Míra souhlasu se zvýšením parkovacích míst i na úkor zeleně dle jednotlivých faktorů a identifikačních otázek

kategorie	nejvyšší dosažené vzdělání				stavební obvod									
	základní	vyučen/a	SŠ s maturitou	VŠ	I.	II.	III.	IV.	V.	VI.	VII.	VIII.	Nový Pustovec	Poruba ves
PZS	-0,65	0,22	0,2	-0,19	0,49	0,05	0,32	-0,14	0,11	0,33	-0,27	-0,55	-0,06	0
Kategorie	sociální status						pohlaví		Věk					
	student	zaměstnaný	nezaměstnaný	podnikatel	důchodce	MD	muž	žena	15-20 let	21-30 let	31-40 let	41-50 let	51-60 let	61 let a více
PZS	-0,67	-0,07	0,45	-0,19	0,39	0,6	0,04	0,03	-0,08	-0,09	-0,21	0,05	0,14	0,38
%	38,8	48,8	57,5	46,8	56,5	60,0	50,7	50,5	48,7	48,5	46,5	50,8	52,3	56,3

Zdroj: vlastní zpracování

Tab. 6.10 Ochota platit pronájem v parkovacím domě podle věku

Odpověď		Váš věk:						Celkem
		15-20 let	21-30 let	31-40 let	41-50 let	51-60 let	61 let a více	
ano	Počet	3	37	39	32	35	15	161
	%	25,0 %	45,7 %	41,5 %	43,2 %	49,3 %	20,5 %	39,8 %
ne	Počet	9	44	55	42	36	58	244
	%	75,0 %	54,3 %	58,5 %	56,8 %	50,7 %	79,5 %	60,2 %
celkem	Počet	12	81	94	74	71	73	405
	%	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %

Zdroj: vlastní zpracování**Tab. 6.11** Míra souhlasu s investicí do nabíjecích stanic

Kategorie	nejvyšší dosažené vzdělání				stavební obvod									
	základní	vyučen/a	SŠ s maturitou	VŠ	I.	II.	III.	IV.	V.	VI.	VII.	VIII.	Nový Pustovec	Poruba ves
PZS	0,65	0,41	0,18	0,56	0,34	-0,54	1,15	0,46	0,15	0,11	0,23	0,37	0	1,5
%	60,8	56,8	53,0	59,3	55,7	41,0	69,2	57,7	52,5	51,8	53,8	56,2	50,0	75,0
kategorie	sociální status						pohlaví		Věk					
	student	zaměstnaný	nezaměstnaný	podnikatel	důchodce	MD	muž	žena	15-20 let	21-30 let	31-40 let	41-50 let	51-60 let	61 let a více
PZS	0,52	0,18	1	1	0,52	-0,36	0,44	0,3	0,67	-0,12	0,15	0,78	0,59	0,47
%	58,7	53,0	66,7	66,7	58,7	44,0	57,3	55,0	61,2	48,0	52,5	63,0	59,8	57,8

Zdroj: vlastní zpracování

Tab. 6.12 Míra souhlasu s odkoupením oblouku

Kategorie	nejvyšší dosažené vzdělání				stavební obvod									
	základní	vyučen/a	SŠ s maturitou	VŠ	I.	II.	III.	IV.	V.	VI.	VII.	VIII.	Nový Pustovec	Poruba ves
PZS	1,24	1,08	1,07	1,35	1,34	0,72	1,78	0,73	1,91	0,67	1	0,94	0,31	1,65
%	70,7	68,0	67,8	72,5	72,3	62,0	79,7	62,2	81,8	61,2	66,7	65,7	55,2	77,5
kategorie	sociální status						pohlaví		Věk					
	student	zaměstnaný	nezaměstnaný	podnikatel	důchodce	MD	muž	žena	15-20 let	21-30 let	31-40 let	41-50 let	51-60 let	61 let a více
PZS	1,33	1,25	0,18	1,51	0,89	1,28	1,03	1,3	1,75	1,49	0,97	1,16	1,14	1,04
%	72,2	70,8	53,0	75,2	64,8	71,3	67,2	71,7	79,2	74,8	66,2	69,3	69,0	67,3

Zdroj: vlastní zpracování

Tab. 6.13 Míra souhlas se zavedením tramvajové linky

kategorie	nejvyšší dosažené vzdělání				stavební obvod									
	základní	vyučen/a	SŠ s maturitou	VŠ	I.	II.	III.	IV.	V.	VI.	VII.	VIII.	Nový Pustovec	Poruba ves
PZS	1	0,67	0,01	0,03	0,43	-0,92	0,8	0,88	1,37	0,78	-0,6	-1,53	-0,19	1,1
%	66,7	61,2	50,2	50,5	57,2	34,7	63,3	64,7	72,8	63,0	40,0	24,5	46,8	68,3
kategorie	sociální status						pohlaví		Věk					
	student	zaměstnaný	nezaměstnaný	podnikatel	důchodce	MD	muž	žena	15-20 let	21-30 let	31-40 let	41-50 let	51-60 let	61 let a více
PZS	0,15	-0,11	-0,18	1	0,33	0,36	0,64	-0,25	0,58	0,05	0,14	0,19	0,11	0,26
%	52,5	48,2	47,0	66,7	55,5	56,0	60,7	45,8	59,7	50,8	52,3	53,2	51,8	54,3

Zdroj: vlastní zpracování

Příloha 7: Statistické testování

Tab. 7.1 Chí-kvadrát test – celková spokojenost x obvody

Chi-Square Tests			
	Value	Df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	94,514 ^a	54	,001
Likelihood Ratio	92,152	54	,001
N of Valid Cases	405		

Zdroj: vlastní zpracování

Tab. 7.2 Chí-kvadrát test – celková spokojenost x dosažené vzdělání

Chi-Square Tests			
	Value	Df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	62,165 ^a	18	,000
Likelihood Ratio	51,555	18	,000
N of Valid Cases	405		

Zdroj: vlastní zpracování

Tab. 7.3 Chí-kvadrát test – celková spokojenost x sociální status

Chi-Square Tests			
	Value	Df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	44,096 ^a	30	,047
Likelihood Ratio	44,081	30	,047
N of Valid Cases	405		

Zdroj: vlastní zpracování

Tab. 7.4 Chí-kvadrát test – celková spokojenost x pohlaví

Chi-Square Tests			
	Value	Df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	34,208 ^a	6	,000
Likelihood Ratio	38,042	6	,000
N of Valid Cases	405		

Zdroj: vlastní zpracování

Tab. 7.5 Chí-kvadrát test – životní úroveň x pohlaví

Chi-Square Tests			
	Value	Df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	29,566 ^a	5	,000
Likelihood Ratio	30,490	5	,000
N of Valid Cases	405		

Zdroj: vlastní zpracování

Tab. 7.6 Chí-kvadrát test – životní úroveň x dosažené vzdělání

Chi-Square Tests			
	Value	Df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	50,940 ^a	15	,000
Likelihood Ratio	42,957	15	,000
N of Valid Cases	405		

Zdroj: vlastní zpracování

Tab. 7.7 Chí-kvadrát test – životní úroveň x obvod

Chi-Square Tests			
	Value	Df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	75,214 ^a	45	,003
Likelihood Ratio	67,572	45	,016
N of Valid Cases	405		

Zdroj: vlastní zpracování

Tab. 7.8 Chí-kvadrát test – životní úroveň x věk

Chi-Square Tests			
	Value	Df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	51,720 ^a	25	,001
Likelihood Ratio	53,274	25	,001
N of Valid Cases	405		

Zdroj: vlastní zpracování

Tab. 7.9 T-test pro nezávislé soubory – životní úroveň x vzdělání

Tab. 15: T test pro nezávislé skupiny Životní úroveň a vzdělání

Independent Samples Test										
		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval	
									Lower	Upper
Životní úroveň	Equal variances assumed	,254	,615	,058	150	,954	,017	,292	-,559	,593
	Equal variances not assumed			,066	21,875	,948	,017	,259	-,519	,553

Zdroj: vlastní zpracování

Tab. 7.10 Chí-kvadrát test – ochota úředníků x pohlaví

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	14,738 ^a	6	,022
Likelihood Ratio	15,010	6	,020
N of Valid Cases	405		

Zdroj: vlastní zpracování

Tab. 7.11 Chí-kvadrát test – ochota úředníků x vzdělání

Chi-Square Tests			
	Value	Df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	37,269 ^a	18	,005
Likelihood Ratio	38,939	18	,003
N of Valid Cases	405		

Zdroj: vlastní zpracování**Tab. 7.12** Chí-kvadrát test – ochota úředníků x obvody

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	72,623 ^a	54	,046
Likelihood Ratio	77,477	54	,020
N of Valid Cases	405		

Zdroj: vlastní zpracování**Tab. 7.13** Chí-kvadrát test – kvalifikace úředníků x věk

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	53,512 ^a	30	,005
Likelihood Ratio	64,152	30	,000
N of Valid Cases	405		

Zdroj: vlastní zpracování**Tab. 7.14** Chí-kvadrát test – kvalifikace úředníků x sociální status

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	46,591 ^a	30	,027
Likelihood Ratio	52,205	30	,007
N of Valid Cases	405		

Zdroj: vlastní zpracování**Tab. 7.15** Chí-kvadrát test – kvalifikace úředníků x dosažené vzdělání

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	36,732 ^a	18	,006
Likelihood Ratio	35,438	18	,008
N of Valid Cases	405		

Zdroj: vlastní zpracování**Tab. 7.16** Chí-kvadrát test – kvalifikace úředníků x obvody

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	81,988 ^a	54	,008
Likelihood Ratio	85,223	54	,004
N of Valid Cases	405		

Zdroj: vlastní zpracování

Tab. 7.17 Chí-kvadrát test – úřední hodiny x dosažené vzdělání

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	28,933 ^a	18	,049
Likelihood Ratio	30,969	18	,029
N of Valid Cases	405		

Zdroj: vlastní zpracování**Tab. 7.18** Chí-kvadrát test – úřední hodiny x obvody

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	81,478 ^a	54	,009
Likelihood Ratio	88,694	54	,002
N of Valid Cases	405		

Zdroj: vlastní zpracování**Tab. 7.19** Chí-kvadrát test – komunikace úřadů x obvody

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	96,391 ^a	54	,000
Likelihood Ratio	106,101	54	,000
N of Valid Cases	405		

Zdroj: vlastní zpracování**Tab. 7.20** Chí-kvadrát test – je v centru dění x obvody

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	77,593 ^a	54	,019
Likelihood Ratio	83,308	54	,006
N of Valid Cases	405		

Zdroj: vlastní zpracování**Tab. 7.21** Chí-kvadrát test – je v centru dění x věk

Chi-Square Tests			
	Value	Df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	58,525 ^a	30	,001
Likelihood Ratio	65,607	30	,000
N of Valid Cases	405		

Zdroj: vlastní zpracování**Tab. 7.22** Chí-kvadrát test – je v centru dění x dosažené vzdělání

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	58,525 ^a	30	,001
Likelihood Ratio	65,607	30	,000
N of Valid Cases	405		

Zdroj: vlastní zpracování

Tab. 7.23 Chí-kvadrát test – je reprezentativní x pohlaví

Chi-Square Tests			
	Value	Df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	14,564 ^a	6	,024
Likelihood Ratio	14,745	6	,022
N of Valid Cases	405		

Zdroj: vlastní zpracování**Tab. 7.24** Chí-kvadrát test – je reprezentativní x věk

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	89,047 ^a	30	,000
Likelihood Ratio	92,266	30	,000
N of Valid Cases	405		

Zdroj: vlastní zpracování**Tab. 7.25** Chí-kvadrát test – je reprezentativní x sociální status

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	65,461 ^a	30	,000
Likelihood Ratio	69,547	30	,000
N of Valid Cases	405		

Zdroj: vlastní zpracování**Tab. 7.26** Chí-kvadrát test – je reprezentativní x obvody

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	87,959 ^a	54	,002
Likelihood Ratio	98,027	54	,000
N of Valid Cases	405		

Zdroj: vlastní zpracování**Tab. 7.27** Chí-kvadrát test – důležitost umístění x věk

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	54,128 ^a	30	,004
Likelihood Ratio	60,916	30	,001
N of Valid Cases	405		

Zdroj: vlastní zpracování**Tab. 7.28** Chí-kvadrát test – důležitost umístění x obvody

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	94,682 ^a	54	,001
Likelihood Ratio	103,586	54	,000
N of Valid Cases	405		

Zdroj: vlastní zpracování

Tab. 7.29 Chí-kvadrát test – souhlas s přemístěním budovy x pohlaví

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	14,618 ^a	6	,023
Likelihood Ratio	14,701	6	,023
N of Valid Cases	405		

Zdroj: vlastní zpracování**Tab. 7.30** Chí-kvadrát test – souhlas s přemístěním budovy x věk

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	44,197 ^a	30	,046
Likelihood Ratio	42,652	30	,063
N of Valid Cases	405		

Zdroj: vlastní zpracování**Tab. 7.31** Chí-kvadrát test – souhlas s přemístěním budovy x obvody

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	117,033 ^a	54	,000
Likelihood Ratio	118,090	54	,000
N of Valid Cases	405		

Zdroj: vlastní zpracování**Tab. 7.32** Chí-kvadrát test – frekvence linek x věk

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	71,612 ^a	30	,000
Likelihood Ratio	48,649	30	,017
N of Valid Cases	313		

Zdroj: vlastní zpracování**Tab. 7.33** Chí-kvadrát test – frekvence linek x sociální status

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	48,632 ^a	30	,017
Likelihood Ratio	46,193	30	,030
N of Valid Cases	313		

Zdroj: vlastní zpracování**Tab. 7.34** Chí-kvadrát test – frekvence linek x dosažené vzdělání

Chi-Square Tests			
	Value	Df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	34,899 ^a	18	,010
Likelihood Ratio	23,495	18	,172
N of Valid Cases	313		

Zdroj: vlastní zpracování

Tab. 7.35 Chí-kvadrát test – frekvence linek x obvody

Chi-Square Tests			
	Value	Df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	113,728 ^a	54	,000
Likelihood Ratio	99,994	54	,000
N of Valid Cases	313		

Zdroj: vlastní zpracování**Tab. 7.36** Chí-kvadrát test – počet linek x věk

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	53,327 ^a	25	,001
Likelihood Ratio	35,304	25	,083
N of Valid Cases	313		

Zdroj: vlastní zpracování**Tab. 7.37** Chí-kvadrát test – počet linek x sociální status

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	48,382 ^a	25	,003
Likelihood Ratio	43,297	25	,013
N of Valid Cases	313		

Zdroj: vlastní zpracování**Tab. 7.38** Chí-kvadrát test – počet linek x dosažené vzdělání

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	29,174 ^a	15	,015
Likelihood Ratio	25,051	15	,049
N of Valid Cases	313		

Zdroj: vlastní zpracování**Tab. 7.39** Chí-kvadrát test – počet linek x obvody

Chi-Square Tests			
	Value	Df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	92,682 ^a	45	,000
Likelihood Ratio	79,222	45	,001
N of Valid Cases	313		

Zdroj: vlastní zpracování**Tab. 7.40** Chí-kvadrát test – dochvilnost x dosažené vzdělání

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	43,786 ^a	18	,001
Likelihood Ratio	39,324	18	,003
N of Valid Cases	313		

Zdroj: vlastní zpracování

Tab. 7.41 Chí-kvadrát test – dochvilnost x obvody

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	84,791 ^a	54	,005
Likelihood Ratio	74,338	54	,035
N of Valid Cases	313		

Zdroj: vlastní zpracování**Tab. 7.42** Chí-kvadrát test – dochvilnost x věk

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	55,749 ^a	30	,003
Likelihood Ratio	51,561	30	,008
N of Valid Cases	313		

Zdroj: vlastní zpracování**Tab. 7.43** Chí-kvadrát test – síť zastávek x pohlaví

Chi-Square Tests			
	Value	Df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	15,323 ^a	6	,018
Likelihood Ratio	15,251	6	,018
N of Valid Cases	313		

Zdroj: vlastní zpracování**Tab. 7.44** Chí-kvadrát test – síť zastávek x věk

Chi-Square Tests			
	Value	Df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	47,867 ^a	30	,020
Likelihood Ratio	42,430	30	,066
N of Valid Cases	313		

Zdroj: vlastní zpracování**Tab. 7.45** Chí-kvadrát test – síť zastávek x dosažené vzdělání

Chi-Square Tests			
	Value	Df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	57,997 ^a	18	,000
Likelihood Ratio	43,101	18	,001
N of Valid Cases	313		

Zdroj: vlastní zpracování**Tab. 7.46** Chí-kvadrát test – síť zastávek x obvody

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	89,283 ^a	54	,002
Likelihood Ratio	83,127	54	,007
N of Valid Cases	313		

Zdroj: vlastní zpracování

Tab. 7.47 Chí-kvadrát test – cena x sociální status

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	52,277 ^a	30	,007
Likelihood Ratio	51,426	30	,009
N of Valid Cases	313		

Zdroj: vlastní zpracování**Tab. 7.48** Chí-kvadrát test – cena x obvody

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	101,214 ^a	54	,000
Likelihood Ratio	104,933	54	,000
N of Valid Cases	313		

Zdroj: vlastní zpracování**Tab. 7.49** Chí-kvadrát test – kvalita x obvody

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	73,873 ^a	54	,038
Likelihood Ratio	78,408	54	,017
N of Valid Cases	313		

Zdroj: vlastní zpracování**Tab. 7.50** Chí-kvadrát test – bezbariérovost x sociální status

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	77,930 ^a	30	,000
Likelihood Ratio	58,461	30	,001
N of Valid Cases	313		

Zdroj: vlastní zpracování**Tab. 7.51** Chí-kvadrát test – bezbariérovost x dosažené vzdělání

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	32,427 ^a	18	,020
Likelihood Ratio	29,117	18	,047
N of Valid Cases	313		

Zdroj: vlastní zpracování**Tab. 7.52** Chí-kvadrát test – bezbariérovost x obvody

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	77,575 ^a	54	,019
Likelihood Ratio	87,247	54	,003
N of Valid Cases	313		

Zdroj: vlastní zpracování

Tab. 7.53 Chí-kvadrát test – investice do nabíjecích stanic x obvody

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	89,598 ^a	54	,002
Likelihood Ratio	105,007	54	,000
N of Valid Cases	405		

Zdroj: vlastní zpracování**Tab. 7.54** Chí-kvadrát test – investice do nabíjecích stanic x věk

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	47,835 ^a	30	,021
Likelihood Ratio	48,300	30	,019
N of Valid Cases	405		

Zdroj: vlastní zpracování**Tab. 7.55** Chí-kvadrát test – investice do nabíjecích stanic x vzdělání

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	29,260 ^a	18	,045
Likelihood Ratio	31,498	18	,025
N of Valid Cases	405		

Zdroj: vlastní zpracování**Tab. 7.56** Chí-kvadrát test – investice do nabíjecích stanic x sociální status

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	57,275 ^a	30	,002
Likelihood Ratio	57,834	30	,002
N of Valid Cases	405		

Zdroj: vlastní zpracování**Tab. 7.57** Chí-kvadrát test – souhlas s odkoupením oblouku x obvody

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	92,415 ^a	54	,001
Likelihood Ratio	100,656	54	,000
N of Valid Cases	405		

Zdroj: vlastní zpracování**Tab. 7.58** Chí-kvadrát test – souhlas s odkoupením oblouku x pohlaví

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	13,252 ^a	6	,039
Likelihood Ratio	13,377	6	,037
N of Valid Cases	405		

Zdroj: vlastní zpracování

Tab. 7.59 Chí-kvadrát test – souhlas s odkoupením oblouku x vzdělání

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	31,564 ^a	18	,025
Likelihood Ratio	31,598	18	,025
N of Valid Cases	405		

Zdroj: vlastní zpracování**Tab. 7.60** Chí-kvadrát test – souhlas se zavedením tramvajové linky x obvody

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	123,327 ^a	54	,000
Likelihood Ratio	122,859	54	,000
N of Valid Cases	405		

Zdroj: vlastní zpracování**Tab. 7.61** Chí-kvadrát test – souhlas se zavedením tramvajové linky x pohlaví

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	23,527 ^a	6	,001
Likelihood Ratio	24,100	6	,001
N of Valid Cases	405		

Zdroj: vlastní zpracování**Tab. 7.62** Chí-kvadrát test – souhlas se zavedením tramvajové linky x vzdělání

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	62,803 ^a	18	,000
Likelihood Ratio	61,712	18	,000
N of Valid Cases	405		

Zdroj: vlastní zpracování**Tab. 7.63** Chí-kvadrát test – souhlas se zavedením tramvajové linky x sociální status

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	65,573 ^a	30	,000
Likelihood Ratio	67,683	30	,000
N of Valid Cases	405		

Zdroj: vlastní zpracování

Příloha 8: Korelace a regresní analýza

Proto aby mohla být provedena korelace, je nejprve nutné zjistit, zda data pocházejí z normálního rozdělení. Hodnota Sig vyšla $<0,05$ data tedy nepocházejí z normálního rozdělení. viz Tab. 8.1. V tomto případě je třeba použít jiný než Pearsonův koeficient a to např. Spearmanův nebo Kendallův Koeficient.

Tab. 8.1 Test normální rozdělení

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test									
		Celková spokojenost:	úroveň technických služeb	dostupnost zdravotních služeb	dopravní obslužnost	parkovací stání	možnosti trávení volného času	čisté ovzduší a zeleň	Bezpečnost
N		405	405	405	405	405	405	405	405
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	1,70	1,20	1,74	1,45	-,56	1,18	1,04	1,00
	Std. Deviation	1,300	1,299	1,407	1,530	1,837	1,392	1,561	1,624
Most Extreme Differences	Absolute	,283	,242	,242	,244	,135	,217	,229	,220
	Positive	,159	,158	,185	,155	,135	,131	,145	,116
	Negative	-,283	-,242	-,242	-,244	-,118	-,217	-,229	-,220
Test Statistic		,283	,242	,242	,244	,135	,217	,229	,220
Asymp. Sig. (2-tailed)		,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c

Zdroj: vlastní zpracování

Tab. 8.2 Korelace celkové spokojenosti a jednotlivých faktorů

Correlations									
		Celková spokojenost:	úroveň technických služeb	dostupnost zdravotních služeb	dopravní obslužnost	parkovací stání	možnosti trávení	čisté ovzduší a zeleň	Bezpečnost
Celková spokojenost :	Correlation Coefficient	1,000	,290**	,230**	,216**	,053	,221**	,300**	,315**
	Sig. (2-tailed)	.	,000	,000	,000	,189	,000	,000	,000
	N	405	405	405	405	405	405	405	405

Zdroj: vlastní zpracování

Hodnota Sig $<0,02$ u všech faktorů, kromě faktoru parkovací stání, to znamená že mezi těmito faktory je vztah a jsou na sobě závislé.

Tab. 8.3 Koeficient determinace

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,373 ^a	,139	,137	1,208
2	,423 ^b	,179	,175	1,181
3	,446 ^c	,199	,193	1,168
4	,459 ^d	,211	,203	1,161

Zdroj: vlastní zpracování

Koeficient Determinace nám udává, že 20,3 % variability proměnné závislé (celková spokojenost) je vysvětleno čtyřmi proměnnými – bezpečnost, dostupnost zdravotních služeb, čisté ovzduší a zeleň, úroveň technických služeb.

Tab.8.4 Anova

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
4	Regression	144,064	4	36,016	26,719	,000 ^e
	Residual	539,185	400	1,348		
	Total	683,249	404			

Zdroj: vlastní zpracování

Hodnota Sig. zde vyšla menší než 0,05. To znamená, že má smysl pokračovat a mezi proměnnými je určitý vztah a model je statisticky významný.

Tab. 8.5 Regresní analýza

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
4	(Constant)	1,036	,096		10,850	,000
	Bezpečnost	,147	,044	,183	3,323	,001
	Dostupnost zdravotních služeb	,130	,047	,141	2,743	,006
	Úroveň technických služeb	,143	,053	,143	2,676	,008
	Čisté ovzduší a zeleň	,113	,046	,136	2,464	,014

Zdroj: vlastní zpracování

Příloha 9: Srovnání výsledků výzkumů

Tab. 9.1 Sumář dílčích výsledků spokojenosti výzkumu 2017

Spokojenost se zdravotními službami		Spokojenost s nabídkou kulturních akcí	
Odpověď	četnost odpovědí	Odpověď	četnost odpovědí
velmi spokojen	278	velmi spokojen	128
spíše spokojen	422	spíše spokojen	418
ani spokojen, ani nespokojen	219	ani spokojen, ani nespokojen	285
spíše nespokojen	74	spíše nespokojen	105
velmi nespokojen	22	velmi nespokojen	44
Celkem	1015	Celkem	980
Průměr	2,15	Průměr	2,51
% spokojenosti	71,2 %	% spokojenosti	62,3 %
Spokojenost s dostupností veřejné dopravy		Spokojenost s kvalitou a údržbou zeleně	
Odpověď	četnost odpovědí	Odpověď	četnost odpovědí
velmi spokojen	272	velmi spokojen	147
spíše spokojen	485	spíše spokojen	460
ani spokojen, ani nespokojen	182	ani spokojen, ani nespokojen	267
spíše nespokojen	45	spíše nespokojen	97
velmi nespokojen	22	velmi nespokojen	54
Celkem	1006	Celkem	1025
Průměr	2,07	Průměr	2,46
% spokojenosti	73,4 %	% spokojenosti	63,4 %
Spokojenost s úklidem veřejných ploch a ulic		Spokojenost s kvalitou ovzduší	
Odpověď	četnost odpovědí	Odpověď	četnost odpovědí
velmi spokojen	85	velmi spokojen	58
spíše spokojen	380	spíše spokojen	228
ani spokojen, ani nespokojen	348	ani spokojen, ani nespokojen	246
spíše nespokojen	160	spíše nespokojen	248
velmi nespokojen	55	velmi nespokojen	226
Celkem	1028	Celkem	1006
Průměr	3,27	Průměr	3,35
% spokojenosti	56,8 %	% spokojenosti	41,2 %

Zdroj: vlastní zpracování

Tab.9.2 Dílčí výsledky spokojenosti výzkumu 2019

Odpověď	péče o zeleň	čistota ovzduší	čistota města	množství kulturních akcí	sít' zastávek	úroveň zdravotních služeb
Průměr	1,33	0,73	1,25	0,60	1,99	1,57
% spokojenost	72,2 %	62,1 %	70,8 %	60,0 %	83,1 %	76,2 %

Zdroj: vlastní zpracování

Tab. 9.3 Srovnání průměrných spokojeností výzkumu 2017 a 2019

Faktor	výzkum 2017	výzkum 2019	Rozdíl
veřejná doprava	73,4 %	83,2 %	↑9,8 %
zdravotní služby	71,2 %	76,2 %	↑5,0 %
kvalita a údržba zeleně	63,4 %	72,2 %	↑8,8 %
nabídka kulturních akcí	62,3 %	60,0 %	↓2,3 %
Čistota	56,8 %	70,7 %	↑13,9 %
Ovzduší	41,2 %	62,0 %	↑20,8 %

Zdroj: vlastní zpracování

Tab. 9.4 Upravený souhlas se zavedením tramvajové linky výzkum 2019

Souhlasíte s tím, aby se zavedla tramvajová linka od Slovanu ke Globusu?					
Odpověď		počet	%	počet	%
míra souhlasu ANO	rozhodně nesouhlasím	115	32,2	161	45,1
	Nesouhlasím	19	5,3		
	spíše nesouhlasím	27	7,6		
míra nesouhlasu NE	spíše souhlasím	33	9,2	196	54,9
	Souhlasím	47	13,2		
	rozhodně souhlasím	116	32,5		
Celkem		357	100,0	357	100,0

Zdroj: vlastní zpracování